



DOCUMENTOS DE TRABAJO

Documentos de Trabajo N° 63

“Para ustedes, del otro lado”. La producción continua del orden y las marginaciones sociales en las rutinas cotidianas de “hacer la cola” para acceder a servicios públicos en la ciudad de Buenos Aires

Alejandra Martínez, Carlos Daniel Belvedere [dirs.]

Gonzalo Javier Seid, Sabrina Carlos, Adriel Silderz, Agustina Gradin, María Soledad Pérez Schrebler [autoras/es]

Instituto de Investigaciones Gino Germani, Buenos Aires, 2012

Documento disponible para su consulta y descarga en el Repositorio Digital Institucional de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.
Para más información consulte: <http://repositorio.sociales.uba.ar/>

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Argentina.
Atribución-No comercial-Sin obras derivadas 4.0 (CC BY 4.0 AR)



La imagen se puede sacar de aca: https://creativecommons.org/choose/?lang=es_AR



DT

Documentos de Trabajo

Nº 63

noviembre 2012

“PARA USTEDES, DEL OTRO LADO”

LA PRODUCCIÓN CONTINUA DEL ORDEN Y
LAS MARGINACIONES SOCIALES EN LAS
RUTINAS COTIDIANAS DE “HACER LA COLA”
PARA ACCEDER A SERVICIOS PÚBLICOS EN
LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Alejandra Martínez (dir.)

Carlos Daniel Belvedere (dir.)

Gonzalo Javier Seid

Sabrina Carlos

Adriel Silderz

Agustina Gradin

María Soledad Pérez Schrebler



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
GINO GERMANI
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Buenos Aires

Documentos de Trabajo

Nº 63

noviembre 2012

DT

Documentos de Trabajo

Nº 63

noviembre 2012

“PARA USTEDES, DEL OTRO LADO”

LA PRODUCCIÓN CONTINUA DEL ORDEN Y
LAS MARGINACIONES SOCIALES EN LAS
RUTINAS COTIDIANAS DE “HACER LA COLA”
PARA ACCEDER A SERVICIOS PÚBLICOS EN
LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Alejandra Martínez (dir.)
Carlos Daniel Belvedere (dir.)

Gonzalo Javier Seid
Sabrina Carlos
Adriel Silderz
Agustina Gradin
María Soledad Pérez Schrebler



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
GINO GERMANI
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Buenos Aires



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
GINO GERMANI
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Buenos Aires

Instituto de Investigaciones Gino Germani
Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires
Pte. J.E. Uriburu 950, 6° piso - C1114AAB
Ciudad de Buenos Aires, Argentina

www.iigg.sociales.uba.ar

Los **Documentos de Trabajo** son informes o avances de proyectos de investigación de investigadores formados y de grupos de investigación. Todos los trabajos son arbitrados por especialistas.

ISBN 978-950-29-1399-5

Desarrollo Editorial

Isabel Garin - Carolina De Volder
Centro de Documentación e Información, IIGG

Asesoramiento gráfico

Pablo Alessandrini para aureialibros.com.ar



Atribución-NoComercial 2.5 (Argentina)

“PARA USTEDES, DEL OTRO LADO”

LA PRODUCCIÓN CONTINUA DEL ORDEN Y LAS MARGINACIONES SOCIALES EN LAS RUTINAS COTIDIANAS DE “HACER LA COLA” PARA ACCEDER A SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Resumen

Se reúnen aquí dos trabajos etnometodológicos que describen rutinas cotidianas sabidas y tenidas en común por quienes “hacen cola” para acceder a servicios y prestaciones públicas en la Ciudad de Buenos Aires.

En el primer caso, se describen acciones y expresiones discriminatorias registradas en una institución bancaria dependiente del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en la que confluye el pago de beneficios sociales con otros trámites bancarios que tienen como destinatarios a “cartoneros” organizados en cooperativas y que reciben un subsidio. En ese marco, pudo observarse cómo interactúan las segregaciones geográficas, arquitectónicas, sociales y simbólicas.

En el segundo caso, se analizan acciones y rutinas cotidianas para obtener un turno en un hospital público porteño. “Hacer la cola” es una rutina no escrita ni verbalizada en la institución pero establecida en la práctica, que va estructurando la cotidianeidad del paciente - usuario. Las observaciones realizadas muestran cómo el sentido común para “manejarse adecuadamente en las rutinas” y para hacer uso del hospital son insuficientes para quien no conoce lo que “todos saben”.

Se concluye con algunas consideraciones que toman en cuenta las semejanzas que presentan los dos estudios, en las que se describen los modos en que las barreras materiales propician barreras simbólicas, y se caracterizan los procedimientos mediante los cuales se categoriza y segrega a quienes son referidos como “otros”.

Palabras clave::

Discriminación - Marginación - Etnometodología - Acceso a derechos

“YOU FOLKS, ON THE OTHER SIDE”

THE ONGOING PRODUCTION OF SOCIAL ORDER AND MARGINALIZATION IN THE EVERYDAY ROUTINES OF “QUEUING” IN ORDER TO ACCESS PUBLIC SERVICES IN THE CITY OF BUENOS AIRES

Abstract

We present here two ethno-methodological accounts of the daily routines known in common and shared by those who “wait in line” to access public services and utilities in the City of Buenos Aires. We present two case studies. The first study describes discriminatory statements and actions detected at a bank facility reporting to the Government of the City of Buenos Aires, where general social benefits are paid and other bank transactions involving “cartoneros”, organized under cooperative associations who receive a benefit from the Government, are performed. In this context, we studied the interaction among symbolic, social, architectural and geographical segregations.

The second study analyzes the daily actions and routines required to make an appointment at a public hospital in Buenos Aires. “Waiting in line” is a non-written and non-spoken routine at the institution and a common practice that helps structure the patient - user daily routine. Our findings reflect how common sense to “adequately perform these routines” and to make use of the hospital is not enough for a person who does not know what “everybody knows”. We conclude with some considerations about the similarities of these two surveys, which describe the manner in which physical barriers favor symbolic barriers, thoroughly describing the procedures used to categorize and segregate those who are referred to as the “others”.

Keywords:

Discrimination - Marginalization - Ethnomethodology - Access to rights

LOS AUTORES

Alejandra MARTÍNEZ alemar@sociales.uba.ar

Licenciada en Sociología, UBA. Diploma Superior en Ciencias Sociales, FLACSO. Docente de Posgrado, Facultad de Ciencias Sociales, Instituto de Investigaciones Gino Germani, UBA. Investigadora UBACYT.

Carlos Daniel BELVEDERE cbelvede@ungs.edu.ar

Doctor en Ciencias Sociales, UBA Investigador y docente CONICET- Instituto de Investigaciones Gino Germani, UBA, y Universidad Nacional de General Sarmiento

Gonzalo Javier SEID gonzaloseid@gmail.com

Licenciado en Sociología, UBA. Auxiliar de Investigación, Instituto de Investigaciones Gino Germani. Docente de Metodología de la Investigación Social, Facultad de Ciencias Sociales, UBA.

Sabrina CARLOS sabnomore@hotmail.com

Licenciada en Sociología, UBA. Profesora en Sociología, UBA. Coordinadora del Área Social en la Dirección de Reciclado del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Adriel SILDERZ adrielsilderz@yahoo.com.ar

Licenciado en Sociología, UBA.

Agustina GRADIN agustinagradin@yahoo.com

Licenciada en Ciencias Políticas, UBA. Doctoranda en Ciencias Sociales, UBA. Investigadora del Programa de Estado y Políticas Públicas, FLACSO Argentina. Becaria doctoral CONICET

María Soledad PÉREZ SCHREBLER marisolpsch@yahoo.com.ar

Licenciada en Sociología, UBA

ÍNDICE

La producción social de las marginaciones. Palabras preliminares Alejandra Martínez.....	12
Un banco para cartoneros. Percepciones de clase, organización de las actividades y expresiones desde una mirada etnometodológica Gonzalo Seid, Sabrina Carlos y Adriel Silderz	17
La odisea de sacar un turno: la condición de acceso al derecho a la salud. Una aproximación etnometodológica a las prácticas hospitlarias Agustina Gradin y María Soledad Pérez Schrebler	63
“La piecita de la que limpia”. Reflexiones finales Carlos Belvedere	105
Referencias bibliográficas.....	113

La producción social de las marginaciones. Palabras preliminares

Alejandra Martínez

Este Documento de Trabajo es producto de investigaciones realizadas en el marco del Proyecto UBACYT ID 2011-2014 GC Marginaciones Sociales (PIUBAMAS): “El problema del orden y el cambio social, más allá del dualismo”, N° 20620100100021. Los autores también han participado del seminario de posgrado “Etnometodología: investigación en problemáticas sociales”, que hemos dictado en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. En ambos contextos, se procuró dar cuenta de la producción social de las marginaciones desde una aproximación etnometodológica. En consecuencia, uno de los fundamentos principales de los informes que presentamos aquí es dar cuenta, a partir de la investigación etnometodológica y su lógica de ruptura con los elementos tradicionales de investigación, de algunas problemáticas sociales de actualidad que no son tan fácilmente perceptibles desde otros enfoques. Los motivos para el desafío del trabajo etnometodológico atraparon a los autores por el enfrentar a las teorías clásicas de la investigación sociológica y su teoría social. En este proceso de búsqueda, se procuró profundizar lo estudiado, discutido e interpretado en el tiempo de trabajo compartido, a fin de aprehender el mundo social como mundo natural manifestado, fuera de toda previa manipulación teórico-especulativa, tal como “aparece” y “ocurre”.

¿Cómo es el trabajo de investigación que descubre respuestas de “actitud” y de sentido del acontecimiento presentado? Para responder a esta pregunta y dar cuenta de la “producción de realidad” -como diría Garfinkel-, buscamos describir los etnométodos utilizados por quienes concurren a instituciones públicas con el fin de ejercer algunos de sus derechos fundamentales. Al hacer esto, hemos constado que las denominadas “sociologías de la vida cotidiana” -a pesar de haber sido vituperadas por autores diversos- aún retienen su potencia heurística y fecundidad a la hora de describir los rasgos indexicales de las rutinas prácticas de los legos y su aplicación en las focalizaciones elegidas.

Sin embargo, nuestra tarea no es especulativa. No buscamos ni “aplicar” una u otra teoría, ni “innovar” en el estado del arte: la etnometodología se ocupa de las actividades y los razonamientos prácticos empleados por los miembros de contextos determinados de interacción para dar sentido y producir la vida social (Coulon, 1998). Son estos etnométodos cotidianos y no las propias conceptualizaciones de la sociología lo que la etnometodología toma como objeto de sus descripciones. En este marco, nuestro propósito fue el de observar y hacer visibles aspectos cotidianos de la interacción discriminatoria inexplorados por la sociología convencional, no sólo a causa de las dificultades intrínsecas a su observación sino también porque la investigación etnometodológica no cuenta con precedentes copiosos en nuestro país. Así, el carácter singular de los informes aquí reunidos no deriva solo de la complejidad de los escenarios descriptos sino también de la mirada asumida que, aunque surgida hace ya medio siglo, continúa siendo innovadora sobre todo en contextos como el nuestro, en que apenas comienza a

ser explorada. Por ello, la indagación etnometodológica puede aportar nueva luz a la exploración de problemas sociales y comunitarios subyacentes a la realización de derechos básicos como son la salud y el trabajo digno. Tal es la intención de los estudios que a continuación presentamos.

En primer término, incluimos el trabajo “Un banco para cartoneros. Percepciones de clase, organización de las actividades y expresiones desde una mirada etnometodológica”, donde Gonzalo Seid, Sabrina Carlos y Adriel Silderz describen e interpretan acciones y expresiones discriminatorias registradas en una institución bancaria dependiente del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en la que confluye el pago de beneficios sociales con otros trámites bancarios que tienen como destinatarios a “cartoneros” organizados en cooperativas y que reciben un subsidio.

El entorno institucional que hizo posible las interacciones observadas surgió de la resolución de la Ciudad de Buenos Aires de centralizar los pagos a los “recuperadores urbanos” (lo que el habla cotidiana denomina “cartoneros”) en una única sucursal alejada del centro y no tan accesible como lo es Pompeya (en especial, para quienes trabajan en Saavedra, Belgrano, y otras zonas distantes del domicilio de pago escogido). En ese marco, pudo observarse cómo interactúan las segregaciones geográficas, arquitectónicas, sociales y simbólicas.

Según lo dicho en el sitio web de la Asociación de Bancos Públicos (con referencia a la creación de un “nuevo local” para centralizar la atención de los planes sociales y becas), se trata de un lugar de atención exclusivo, con personal capacitado y preparado para atender la operatoria específica. Observamos, al aflorar la racionalidad de estas acciones discriminatorias, que

el significado no es otro que organizar los cobros en un banco exclusivo para que no coincidan los “recuperadores urbanos”, beneficiarios de planes sociales, etc., en un espacio-tiempo con “otros usuarios de trámites bancarios”. Esto se manifiesta también en lo dicho por uno de estos beneficiarios al observador: “Ustedes, del otro lado”. También se evidencia en la indagatoria a los vecinos que manifestaban su descontento con el Banco por atender “gente marginal, vagos que no van a trabajar jamás”. Aquí aparece el significado de la palabra “cartonero” con una percepción social muy diversa según el entrevistado, que hace *accountable* (en sentido garfinkeliano) la situación.

En segundo término, ubicamos el texto de Agustina Gradín y María Soledad Perez Schrebler, titulado “La odisea de sacar un turno, la condición de acceso al derecho a la salud. Una aproximación etnometodológica a las prácticas hospitalarias”. La exploración se realizó en uno de los principales hospitales públicos de la Ciudad de Buenos Aires, al que asisten también personas residentes en el Conurbano bonaerense -situación compleja que a menudo presenta modos sutiles, y también no tan sutiles, de interacción discriminatoria-. En este ámbito, criticado y despreciado muchas veces por ineficiente e ineficaz, las autoras analizan sus acciones cotidianas y sus códigos -escritos o no, verbalizados o no, aceptados como irremediables o no-, y al inmiscuirse en ese mundo de interacción efervescente revelan la trama sutil de su polisémico revés.

El trabajo consistió en observar y participar etnometodológicamente a través de los “relatos” y la realización práctica de la “cola” para obtener un turno en el hospital público. “El hacer la cola” es una rutina no escrita ni verbalizada en la institución pero sí establecida en la práctica, que va estructurando

la cotidianeidad del paciente-usuario. Los comentarios de la participación real como sujeto de la atención práctica y de sus consecuencias discriminatorias, manifestadas o no, son parte del trabajo que aquí presentamos.

Las observaciones realizadas por las investigadoras muestran cómo el sentido común para “manejarse adecuadamente en las rutinas” para hacer uso del hospital, se convierte en regla. Aquí surge la necesidad, por parte del que “no conoce”, de la solidaridad e información de los otros, con todo lo que ello implica.

Con esta publicación iniciamos una segunda aproximación conceptual y empírica a este amplio y difícil tema de los estudios de etnometodología sobre discriminación social en la Ciudad de Buenos Aires¹. Nos acercamos a este campo de conocimiento donde los hechos sociales no se agotan al descifrar sus significaciones, su contexto social y el mundo que los rodea. Hicimos foco en dos entornos institucionales donde la discriminación aparecería supuestamente en forma irreflexiva, y la tarea fue la de hacer inteligibles estos hechos.

¹ Nuestra primera aproximación al tema ha sido publicada en *Perspectivas Metodológicas* (Martínez y Belvedere, 2004).

Un banco para cartoneros. Percepciones de clase, organización de las actividades y expresiones desde una mirada etnometodológica

Gonzalo Seid, Sabrina Carlos y Adriel Silderz

Introducción

La idea inicial del presente trabajo consistía en observar acciones y expresiones discriminatorias que tuvieran lugar en instituciones bancarias, en las cuales confluyera el pago de beneficios sociales con otros trámites bancarios. El tema surgió a partir de la inquietud de varios compañeros del equipo UBACyT, quienes habíamos podido escuchar en filas de bancos algunos comentarios ofensivos dirigidos o referidos a las personas que cobran dichos beneficios, sobre todo cuando había largas filas de beneficiarios mientras el resto de los usuarios también esperaba para realizar sus trámites. La lógica que parecía subyacer a estos comentarios a los que nos referimos sugería que los clientes tradicionales del banco consideran injusto tener una mayor demora en las filas para sus trámites por haber gente que va a cobrar beneficios sociales.

No obstante al comenzar a indagar sobre el tema nos encontramos con que actualmente el sistema de pago de planes sociales tiende a universalizar el uso de tarjetas de débito para que las personas no tengan que dirigirse a una sucursal específica. Por ello, el pago por ventanilla de planes o beneficios sociales se puede observar en pocas y dispersas sedes bancarias. En el proceso de búsqueda

de la institución en la cual se realizarían las observaciones decidimos que lo más conveniente sería realizarla en un Banco Ciudad ubicado en el Barrio porteño de Pompeya, ya que en dicha sucursal se realiza el pago de un incentivo a “recuperadores urbanos”, popularmente llamados “cartoneros”² que trabajan en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dentro del Sistema de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos.

El pago de este incentivo se realiza a Cooperativas de Recuperadores Urbanos que cumplen con ciertos requisitos en el desarrollo de su tarea de recolección de residuos reciclables en el marco de las normas vigentes³. Además, se han unificado los pagos al sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, precisamente en la sucursal en la que trabajamos, un lugar alejado del centro y rodeado de los barrios más pobres, de los cuáles se supone que provienen la mayoría de los beneficiarios. En el mes anterior a nuestro trabajo de campo -que se realizó en su mayor parte en la fecha de cobro del 4 de Agosto de 2011- se habían formado largas filas que se extendían por varias

2 En lo que sigue, mantendremos la siguiente distinción, basada en la semántica natural. Cuando hagamos referencia a documentos oficiales y medidas implementadas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, emplearemos el término “recuperadores urbanos”, tal como se usa en los mencionados contextos. Cuando hagamos alusión a registros de interacciones, diálogos y entrevistas, emplearemos el término “cartoneros”, usado en el habla cotidiana por los empleados administrativos del banco en que se realizó la investigación, los vecinos y transeúntes, e incluso por los mismos trabajadores y dirigentes de las cooperativas que los agrupan. Todos ellos emplean el término “cartonero” para referirse a sí mismos o a terceros, según el caso.

3 Los residuos reciclables deben ser retirados a través del sistema que implementó el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en el contexto del Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos regido por el marco normativo surgido a partir de la sanción de la Ley 1854/05 (Dec. Reg. N° 639/07).

cuadras como resultado de la concentración en un solo lugar y en dos únicos días de cobro de los incentivos a todos aquellos cartoneros que por diversos motivos aún no cobraran mediante tarjeta de débito.

Debemos remarcar que, en la sucursal elegida para el trabajo de campo, la totalidad de la concurrencia es población que percibe planes sociales y/o becas otorgados por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Resulta significativo que se organicen los cobros de beneficios sociales de modo tal que no coincidan espacio-temporalmente con otros trámites bancarios, al punto que se inaugure un nuevo banco con el fin específico de pagar planes sociales de la Ciudad de Buenos Aires⁴. Se trata de un caso único: el de un banco exclusivo para beneficiarios de planes sociales. Las perspectivas de los no beneficiarios, por su parte, podrían indagarse entrevistando, ya no a los clientes, sino a los vecinos de esta peculiar sucursal.

De este modo, partiendo de una mirada etnometodológica, que procura investigar cómo los miembros de los grupos sociales producen el sentido de sus acciones y las de los otros en el contexto mismo de la interacción social, nos propusimos abordar dos espacios de interacción: por un lado, el interior del banco, donde algunos cartoneros cobran un incentivo del Gobierno de

4 En la página web de la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina, se informa que “la función principal del nuevo local es centralizar las actividades de apoyo que realiza el Banco Ciudad para la atención de los planes sociales y las becas estudiantiles que lleva adelante el GCBA a través del Ministerio de Desarrollo Social y del Ministerio de Educación. (...) El Banco Ciudad amplía su presencia en la zona sur y brinda a los beneficiarios de los diferentes planes sociales un *lugar de atención exclusivo*, con personal capacitado y preparado para atender la operatoria específica.” http://www.abappra.com/paginas/news_detalle.php?nId=236

la Ciudad de Buenos Aires; por otro, el exterior del banco, tanto la fila de cartoneros que allí se forma, cuanto los alrededores más cercanos en que comerciantes, trabajadores y vecinos del barrio de Pompeya desarrollan sus actividades. En ambos contextos, procuramos indagar cómo los miembros articulan razonablemente comprensiones de las acciones propias y de los otros en sus vidas cotidianas.

En el lugar se realizaron observaciones previas al día de pago y durante el pago del incentivo, dentro y alrededor del banco. Asimismo, se realizó una decena de entrevistas y diálogos con vecinos y cartoneros. Luego de un breve repaso de algunos antecedentes sobre los trabajadores cartoneros, su marginalización y las rutinas de espera, presentaremos las descripciones de las actividades, así como las percepciones de los cartoneros sobre sí mismos y sobre los otros con quienes entablan relaciones sociales.

Algunos estudios previos sobre el tema

En la última década, la mayor parte de los estudios dedicados al análisis de la recolección informal de residuos en la Argentina y de los sujetos sociales que se encargan de llevar a cabo esa actividad se concentran principalmente en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Más allá de que la recuperación de residuos se puede rastrear en décadas anteriores, la ampliación de esta actividad ocurre desde finales de la década del noventa, y fundamentalmente a partir del estallido de la crisis económica y social en los años 2001 y 2002, que se convierte en el principal móvil que despierta el interés académico (relativamente

reciente) en torno a esta temática. Existen algunos estudios que se inscriben en campos temáticos cercanos al nuestro, que se centran en los procesos de construcción de identidades de los cartoneros, en las formas organizativas que adoptan, en la estigmatización y la discriminación que se ejerce sobre ellos. Vale aclarar, sin embargo, que si bien ya se han explorado ejes temáticos similares a los que serán tratados aquí, no se han efectuado abordajes de este fenómeno desde una perspectiva etnometodológica.

Algunos trabajos como el de Marta Panaia (2007), si bien abordan objetos de estudio muy distintos al que en este trabajo nos proponemos, tales como los riesgos y accidentes de trabajo de los trabajadores informales, presentan algunos datos relevantes sobre los cartoneros que nos resultan útiles para caracterizar a esta población. El trabajo de Panaia estima que trabajan como cartoneros en la Ciudad de Buenos Aires unas 40.000 personas, que recuperan entre un 10 y un 15% de la basura que se produce en la ciudad. Se observa que las distintas denominaciones que refieren a las categorías de trabajo informal ligadas a la actividad con los residuos (“catadores”, “seleccionadores”, “acopiadores”, “empresarios”, entre otras) indican que existe un reconocimiento social de la existencia de este tipo de trabajos. Algunos de los cartoneros están organizados en cooperativas, y son ellos los que acceden a las zonas más apreciadas para la actividad que son: el micro y macrocentro; Flores, Caballito, Almagro y Once; y Palermo, Belgrano y Núñez. Otros cartoneros trabajan de forma independiente, con menor organización, y en general sólo pueden hacerlo en las zonas menos apreciadas, alejadas del centro y de los edificios públicos, accediendo a menores volúmenes de residuos.

El trabajo de Panaia, además de la presentación de datos numéricos, tematiza la construcción de la identidad del cartonero como trabajador, puesto que en muchos casos se trata de trabajadores inestables que entran y salen del mercado de trabajo, complementando sus ingresos con la recolección, con lo cual no se identifican plenamente como “cirujas” sino que mantienen identidades “flotantes”. Con respecto a la identidad de los cartoneros desde el punto de vista de los otros, se presentan algunos resultados de encuestas de la cátedra de Sociología del Trabajo de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA realizadas en el conurbano bonaerense, observándose que alrededor de un 45% de los consultados conoce el problema y las dificultades de trabajo que tiene el ciruja, un 22% conoce la existencia de cooperativas de trabajadores del cirujeo o cooperativas de reciclado de basura y un 55% tiene una percepción negativa del fenómeno, al que asocian con la pobreza, la suciedad o la delincuencia, emitiendo opiniones despectivas respecto de la enfermedad o miseria que demuestran, además de desconocer la existencia de cooperativas.

Por otra parte, queremos destacar un estudio reciente en el cual la estigmatización social ligada a la práctica de recolección informal de residuos ha sido problematizada como un elemento que acompaña el proceso de configuración de la identidad de los cartoneros. En dicho trabajo, los investigadores Mariano Perelman y Martín Boy (2010) plantean que, si bien las políticas neoliberales tienden a articular lógicas de exclusión a partir de la constitución de “nuevos pobres” y de la consolidación de su segregación espacial, la irrupción de los cartoneros en las zonas urbanas, en especial en aquellas de mayor nivel socioeconómico, representa un punto de encuentro con actores que pertenecen a

estratos sociales diferentes. En base a un trabajo etnográfico, los investigadores ponen de manifiesto la tensión existente entre, por un lado, la percepción de los “nuevos cirujas” -quienes se incorporan a la actividad de recolección informal de residuos luego de una trayectoria previa en empleos formales- de la estigmatización de la que son objeto y de la imposibilidad de disimular su condición ante la mirada de los otros y, por otro lado, la necesidad de ser reconocidos por quienes ellos denominan “clientes”, es decir, quienes les proveen la mercancía. Así, se produce un conflicto entre la búsqueda de invisibilizar su actividad como consecuencia de la sensación de vergüenza que los acompaña, y la necesidad acuciante de ponerse en contacto con quienes les aseguran la fuente de su trabajo. Asimismo, en otro trabajo, uno de los autores (Perelman, 2010) indaga el proceso que tuvieron que atravesar las personas que comenzaron a dedicarse a recoger residuos a mediados de la década del noventa para legitimar un modo de supervivencia que ante la opinión pública se evidenciaba como un fenómeno ilegal, indeseable y emparentado con los hechos delictivos.

En otros trabajos, se aborda la naturaleza de la interacción que surge entre los actores que manipulan y recolectan los residuos (cartoneros), y los actores que producen estos residuos y que en ciertas ocasiones entablan vínculos directos con los primeros (clientes). Dentro de este campo de estudio puede mencionarse la investigación de Wilkis y Gorban (2006) que apunta a examinar dos actores sociales “excluidos”, los cartoneros y los vendedores de publicaciones de la calle, desde el enfoque dramático de Erving Goffman y la antropología de los intercambios sociales de Marcel Mauss. El análisis de las entrevistas realizadas a los cartoneros hace hincapié en el carácter disruptivo de la actividad

que ellos llevan a cabo al interior del espacio urbano en el que intervienen y, en función de esto, del repertorio de estrategias que despliegan para evitar inconvenientes con los vecinos e incluso obtener y conservar la confianza de los clientes. Aunque a primera vista parezca que los clientes se disponen a entregar los materiales susceptibles de ser recolectados sin esperar ningún beneficio a cambio, los cartoneros se ven compelidos a adoptar determinadas estrategias que faciliten el intercambio con los vecinos y lo preserven en el largo plazo -por ejemplo, “dejar limpio” o “ir bien vestido”-. Por el contrario, cuando no se respeta el mandato de que el cartonero “cuida el espacio y cuida la cara” se corre el riesgo de perder el vínculo con el cliente y ser sancionado mediante la prohibición del ingreso a ese espacio que constituye su lugar de trabajo.

En los últimos años, algunos trabajos (Tufro y Sanjurjo, 2006) se encargaron de plantear la cuestión de la valoración de este fenómeno enunciada desde los medios y desde los organismos gubernamentales y sus efectos inmediatos que conducen hacia una estigmatización de la práctica de recolección informal de residuos y, en consecuencia, de los cartoneros como actores sociales. A partir del rastreo, por un lado, de la noción de “cartonero” en los principales diarios porteños de alcance nacional, *Clarín* y *La Nación* y, por otro lado, del acceso a las declaraciones de funcionarios del Gobierno de la Ciudad, documentos oficiales, leyes y decretos sancionados, los autores reflejan de qué modo desde estas instancias de poder opera una lógica discursiva que articula una multiplicidad de estrategias para producir la subjetividad del cartonero. Desde los medios gráficos, la estrategia predominante tiende a privilegiar la “retórica del espacio público amenazado” según la cual los

cartoneros ocupan el papel de invasores, junto a otros actores sociales contemporáneos como los piqueteros y, en un sentido más profundo, aparecen como responsables de la degradación moral de un territorio que otrora les fuera ajeno. Desde el Gobierno de la Ciudad, en cambio, se apunta a administrar el problema desde una lógica biopolítica, es decir, orientando los esfuerzos a integrar la actividad de los cartoneros, de aquí en más resignificados como “recuperadores urbanos”, a la órbita de acción del Estado y sujetándola a las regulaciones que ello implica.

Otros trabajos se enfocan en el entramado de vínculos que se establecen entre las cooperativas de cartoneros y los gobiernos municipales. En un estudio fundamentalmente interesado en describir el ámbito de sociabilidad que se genera al interior de las cooperativas de cartoneros (Dimarco, 2005), se destina un apartado a analizar la relación entre las cooperativas observadas y el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, donde pone de manifiesto la aspiración de las primeras a ser reconocidas e integradas por este último, aún en aquellas organizaciones más confrontativas. También se reflexiona sobre el debate que se originó en el seno de estas cooperativas cuando desde el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se estableció un sistema de becas escolares para los hijos de los recuperadores urbanos. Un sector se oponía a recibir los subsidios estatales argumentando que se corría el riesgo de debilitar su imagen de trabajadores ante la sociedad. También Perelman (2010) describe cómo las estrategias de reproducción de las unidades domésticas de los cartoneros cooperativizados dan cuenta de un entramado de relaciones personales, políticas y económicas de los habitantes de un barrio del sur de la ciudad de Buenos

Aires, las cuales no se reducen estrictamente a la recolección de residuos. El estudio demuestra que la principal fuente de ingresos de los cartoneros no proviene de la actividad que realizan, más bien se desprende de una red de prestaciones que a condición de concretarse exigen de los beneficiarios la participación en reuniones de la cooperativa, negociaciones con funcionarios públicos, y relaciones de reciprocidad con los dirigentes cooperativistas. Asimismo, se plantea la tensión no resuelta entre la voluntad de identificarse como trabajador para gozar de los derechos y la estima que confieren ser reconocido desde esa condición, y la necesidad más inmediata de asegurarse los medios de subsistencia sometiéndose a la política asistencial propiciada por el Estado.

Resulta particularmente relevante a nuestros fines la perspectiva del trabajo etnográfico de Javier Auyero (2012). Si bien no se centra en los cartoneros, describe las experiencias de espera de los pobres en las oficinas de asistencia social de Buenos Aires como experiencias de penetrante incertidumbre de los grupos subordinados respecto a si lograrán que se les otorgue lo que necesitan. Las experiencias de espera acaban por convencer a los pobres de que deben ser pacientes, obedientes y agradecidos, a partir del pedido implícito -o a veces explícito- del Estado mediante las prácticas y discursos de los empleados públicos, en que así deben comportarse si quieren tener la posibilidad de asistencia, de beneficiarse de una benevolencia de mala gana, convirtiendo a los ciudadanos de este modo en “pacientes del Estado”. Para los pobres la espera es algo bien arraigado en su realidad, aparece como algo normal, esperado, inevitable, un modo de relación con el Estado que no es sino el producto de una exitosa estrategia de dominación: la experiencia del tiempo de la

gente pobre es un artefacto político del Estado y de las políticas neoliberales. Las filas, las salas de espera, los trámites siempre pendientes, son objetivaciones de definiciones compartidas sobre su situación, sus expectativas y sus derechos.

En una misma sintonía pero desde la sociología del cuerpo y de las emociones, Adrián Scribano (2010) se pregunta por los alcances del proceso mediante el cual la lógica de “espera” que caracteriza a un sinnúmero de actividades de la vida cotidiana, realizada por la mayoría de los ciudadanos latinoamericanos de menores recursos, se interpreta como una actitud cívica y se define a la paciencia como una virtud política. Más aún, se plantea que el resultado de la saturación de los cuerpos que caracteriza a una práctica de espera conforma la predisposición a ser paciente que contribuye a evitar la conflictividad social. La espera en una fila expresaría la pasividad política de los cuerpos, que en definitiva se aprende precisamente mediante la experiencia de esperar.

Habiendo mencionado algunos estudios recientes sobre cuestiones relativas a los cartoneros y a las situaciones de espera para acceder a prestaciones del Estado, procederemos a presentar las descripciones la sucursal del Banco Ciudad que hemos elegido como caso de estudio, realizadas durante un día común y durante el día de cobro de incentivos. En el día de cobro también realizamos entrevistas a distintos actores involucrados, para conocer más sobre las rutinas y las percepciones de los cartoneros sobre sí mismos y sobre los otros.

Un día común

Decidimos realizar la primera observación un día en que no se efectuaran pagos a cartoneros, para poder así registrar el panorama en una circunstancia con menor número de individuos e interacciones, en que no se formaran filas numerosas, lo que supusimos que implicaría menor tensión laboral en los empleados bancarios y un clima más calmo.

Cuando nos acercamos al lugar, a media mañana, no había mucho movimiento de personas en el barrio ni tampoco muchos locales abiertos. En primer lugar, nos acercamos al Centro de Gestión y Participación (CGP)⁵ que se encuentra en la esquina de Centenera y Perito Moreno. En la misma esquina había un precario puesto callejero que vendía tortillas. El local del CGP tenía los vidrios tapados y una puerta cerrada que no permitía ver hacia adentro. Cuando algunos jóvenes tocaron el timbre para entrar, nos asomamos para observar el lugar desde afuera y reconocimos la disposición del CGP: la actividad se concentraba en una sala donde los empleados trabajaban desde sus escritorios, con poca distancia física entre sí, atendiendo a los usuarios desde atrás de las pequeñas mesas que dividían el escenario entre empleados y usuarios. También observamos, antes de haber entrado al CGP y solamente con lo que se alcanzaba a ver mientras estaba la puerta abierta, que al fondo de la sala algunos obreros estaban realizando refacciones en

5 Los Centros de Gestión y Participación (CGP) son dependencias administrativas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires localizadas a lo largo y ancho del territorio porteño, creados por el decreto 816/GCBA/2006 con el propósito de descentralizar determinadas tareas, trámites y servicios estableciendo un vínculo más directo con los vecinos. Hasta la fecha se encuentran en funcionamiento 15 unidades. En este trabajo nos referimos exclusivamente al CGP N° 4 que comprende a los siguientes barrios: Parque Patricios, Pompeya, La Boca y Barracas.

una sala contigua. Debido a que no había espacio para formar una fila para ser atendido, a los jóvenes los hicieron salir para esperar afuera y les cerraron la puerta, en tanto uno de ellos se iba insultando en voz baja. También nosotros nos retiramos en ese momento para dirigirnos al banco.

Una vez dentro de la sucursal del Banco Ciudad, observamos en la entrada un cartel pegado sobre la puerta, el único, que decía que allí se cobraban las becas estudiantiles. Las puertas aquí sí eran grandes, transparentes y estaban abiertas para quien quisiera pasar. Al ingresar, había un salón amplio que contaba con varios cajeros automáticos del lado izquierdo y delante de estos unos mostradores con volantes referidos a una tarjeta prepaga. Notamos entonces que varias personas estaban interesadas en obtener la tarjeta prepaga y llegamos a suponer que la adquisición de la misma era necesaria para que el dinero de los planes sociales fuese acreditado a través de dicho medio de pago.

También observamos la presencia de unos cinco guardias de seguridad, que además se encargaban de ayudar a los usuarios con el manejo de los cajeros y con los formularios sobre la tarjeta. Del otro lado del salón, al costado derecho, había un puesto de informes, con poca actividad en ese momento. En el medio, unas pocas sillas donde nos ubicamos apenas entramos. Al fondo, otro salón aún más grande con decenas de sillas para esperar el turno, totalmente vacías debido a la escasa concurrencia de ese día. Al final de los asientos, atrás de unas mamparas, se ubicaban las cajas de atención, y a la izquierda de ese salón se encontraban los baños.

Mientras estuvimos en el banco observamos la presencia de algunos usuarios con discapacidad: varios tenían muletas o

sillas de ruedas, y había una persona no vidente. Al cabo de unos minutos, sentados en las sillas del centro del banco y sin ningún justificativo para permanecer allí, empezamos a percibir la mirada desconfiada de algunos guardias, y por lo tanto decidimos retirarnos.

Un día de cobro

Cerca de las diez de la mañana, los realizadores de esta investigación nos encontramos en la esquina donde confluyen la calle Tabaré y la Avenida Centenera, y terminamos de ultimar los detalles de organización del trabajo de campo. Para optimizar los tiempos y las posibilidades de registro de situaciones de interacción, siendo dudoso el beneficio que obtendríamos si trabajábamos realizando juntos cada observación y diálogo, decidimos coordinarnos para trabajar por separado y simultáneamente, pudiendo así registrar lo que ocurría en diferentes escenarios en el mismo momento. Nuestros esfuerzos se orientaban, a priori, a rastrear las percepciones y las acciones de los beneficiarios, el personal del banco, los vecinos y los comerciantes del barrio, sobre la situación generada en esta fecha de cobro.

La fila: los cartoneros afuera del banco

El día de cobro, se hallaban en la entrada del banco beneficiarios de las dos cooperativas de recicladores urbanos que percibían el incentivo en una misma hilera. Quienes estaban en la puerta cumpliendo las funciones de seguridad pidieron amablemente

que dividieran la hilera en dos, una cola para cada cooperativa. Una empleada de seguridad les señalaba a los delegados de las cooperativas que ya el mes pasado se les había realizado el mismo pedido. Si bien mostraba algo de fastidio, su trato hacia los beneficiarios era por regla general cordial. Los integrantes de la cooperativa expresaron su disconformidad ante el pedido de desdoblar la hilera en dos, pero el incidente no pasó de una queja amistosa. Se organizó entonces la formación de dos filas: una extendida hacia la esquina de Tabaré y la otra, más corta, orientada hacia el cruce con la avenida Perito Moreno. Entre las dos, no alcanzaban a cubrir la mitad de la cuadra.

Al costado del Banco, tres obreros trabajaban en obras de reparación de un sector del CGP situado en la esquina de la avenida Perito Moreno. Entre las filas y el Banco, un vallado controlado por dos empleados de seguridad regulaba la entrada al establecimiento. En la esquina de la Avenida del Barco Centenera y la Avenida Perito Moreno pudimos ver que el mismo puesto de tortillas que registramos en nuestra primera observación estaba vendiendo con un poco más de suerte que aquella vez. Algunos cartoneros se destacaban por vestir los uniformes provistos por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. También se veía una parrilla ubicada frente al banco, sin mesas vacías, donde identificamos a algunos de los cartoneros por sus uniformes.

Muchos de los beneficiarios en posiciones alejadas de la fila se conocían, según se infiere de las descripciones que siguen. En principio, esta parece ser una diferencia significativa con respecto a las filas que se forman en otros contextos donde, en general, la gente no se conoce.

Uno de los partícipes de esta investigación se ubicó al final de

la fila a observar más de cerca y escuchar lo que hablaban los cartoneros. Pudo oír charlas y risas de los que estaban más adelante en la fila. Entre dos varones jugaban a pelearse, uno simulaba pegarle piñas a otro. Enseguida se acercaron cuatro mujeres muy jóvenes, una de ellas con un bebé. Una miró con gestos de desconcierto, ante lo cual nuestro investigador disimuló haciendo como si no la viera. La mujer quería cerciorarse de estar en la fila correcta y le preguntó “¿vos estás para el cartonero?”. Su compañera lanzó una carcajada inmediatamente y dijo “¡Cómo va a estar...!” La primera se rió un poco, tal vez incómoda, y dijo “no, del otro lado ustedes”. La situación había surgido de improviso apenas el observador se puso en la fila, por lo cual simuló que efectivamente estaba confundido y le dio las gracias por indicarle cuál era la fila que le correspondía. Se recompuso la situación, era la forma de explicar cómo podía haber una persona así en una fila que *evidentemente* no le correspondía.

Casi en simultáneo, otro de los observadores se dirigió hacia un grupo de cartoneros que conversaban entre sí como si fuese un desorientado usuario del banco:

(Diálogo 1)

Observador: Te hago una pregunta ¿ésta es la fila para el banco?

Beneficiario A: ¿Para qué? No, no, del otro lado me parece.

Beneficiario B: Para el otro lado tenés que entrar.

Observador: ¿Del otro lado?

Beneficiario A: Si, si. Del otro lado tenés que entrar. Para ustedes del otro lado.

Observador: Gracias.

Sin que haya especificado cuál es el trámite que lo motiva a ponerse en la fila, el interlocutor asume que nuestro

investigador no ha ido para cobrar el incentivo a los cartoneros cooperativizados. Al mismo tiempo, con su respuesta puso de manifiesto la categorización que clasifica a “ustedes” y a “nosotros”, si bien el criterio adoptado para la identificación no es mencionado explícitamente. No obstante, podemos suponer que la vestimenta, las formas de hablar y de moverse delataron su condición de extraño en ese contexto de interacción.

En un segundo intento, este mismo observador se ubicó en una de las filas, atrás de la última persona, y se quedó en silencio para poder contemplar la situación desde fuera y registrar algún diálogo que surgiera entre los beneficiarios excluyendo su intervención. Los resultados fueron infructuosos en gran medida debido a la dificultad para escuchar las conversaciones que se dan en la fila con los ruidos provenientes del continuo tránsito vehicular que caracteriza a la Avenida Centenera. Sin embargo, al cabo de unos minutos, una señora se formó detrás de nuestro observador y consultó a quiénes estaban más cerca:

(Diálogo 2)

Señora: Buen día ¿esto es para cobrar?

Observador: No sé. ¿Esta fila es la del banco?

Beneficiaria C: Cooperativa y todo, pero no sé si es todo junto la fila mami, eh.

Beneficiaria D: Tiene que preguntar allá adelante, porque acá es para las cooperativas.

Señora: Ah, bueno.

La señora tampoco se detuvo a explayarse sobre qué es lo que esperaba cobrar, pero los cartoneros -y nuestro observador- interpretaron que la mujer no cobraba a través de la cooperativa. Inmediatamente, la mujer se retiró de la fila, se acercó a la puerta

de ingreso del banco y le dirigió unas palabras al guardia que no se llegaron a escuchar con nitidez. A continuación, el guardia le preguntó: “¿Para cobrar?”. La señora asintió con la cabeza, el guardia le contestó “Sí, pase por aquí”, y acto seguido le abrió la puerta exclusivamente a ella. Nuestro observador intentó seguir con la mirada la trayectoria de la señora una vez que ella estaba dentro del banco, pero inmediatamente la perdió de vista. No obstante, percibió que en el interior del banco no había una gran cantidad de usuarios y que el espacio permanecía eficazmente ordenado. De hecho, la fila descripta en la calle se prolongaba dentro del banco.

Las reglas en la formación de la fila

El denominador común de los diálogos precedentes estriba en el reconocimiento por parte de los cartoneros en la fila de la presencia de extraños a la situación -es decir, de quienes no cobran el incentivo-, identificación que ocurre sin llegar al punto de exigir y/o recibir las explicaciones correspondientes que den cuenta de quién es ese “otro”. Sabemos quienes componen el “nosotros”: los cartoneros que pertenecen a la cooperativa y cobran el incentivo en ese banco. Pero ¿quiénes son los otros? ¿A quiénes llaman “ustedes”? Esta pregunta apunta a encontrar cuál es el criterio para categorizar a otro como un otro, en especial, teniendo en cuenta que tanto nuestro observador como la señora no expresaron sus razones para ingresar al banco. Parece claro que, más allá de la diferenciación debida a los uniformes que el Estado provee a los cartoneros cooperativizados -el cual, de todos modos, no todos visten en la fila- la condición de extraño se define a través del reconocimiento de patrones corporales,

expresivos, estéticos que, en este caso, los cartoneros no tuvieron necesidad de formular pero que efectivamente les permitieron construir la clasificación.

Cuando la señora entra al banco, los cartoneros que están haciendo la fila en los primeros lugares imputan sentido a la acción del empleado de seguridad, es decir, a la apertura del vallado para que la señora ingrese al banco. El guardia, en consecuencia, no tiene la necesidad de dar alguna explicación de su acción, los cartoneros no se la exigen. Tampoco cuestionan a la señora argumentando que no respeta el orden de la fila. Como miembros competentes, sabemos que subyace a esta situación una regla implícita, formulada sólo en circunstancias confusas, que consiste en la aceptación de que “quienes participan en una fila serán atendidos según el orden de llegada a la misma”. Cuando se viola esta regla generalmente se originan conflictos entre los participantes, pues se percibe la existencia de algún privilegio que genera una sensación de injusticia para quienes se atienen a la regla. Cuando la regla no se cumple, los perjudicados pueden improvisar y ejecutar una sanción que exprese la inconformidad, cuya configuración no se encuentra previamente definida. Con frecuencia la sanción no va más allá de una reprobación moral del comportamiento tanto del “colado”⁶ como del empleado que lo atiende. No obstante, los miembros definen la sanción -y la regla- en cada situación de interacción y nunca lo hacen de forma explícita ni en forma concluyente. En este caso, el ingreso de la señora al banco no se ajusta a la regla tal como la

6 El “colado” es aquel individuo que no respeta el orden de llegada que determina las ubicaciones en la fila e intenta pasarse a una posición que esté más adelante o directamente evadir la fila para lograr el objetivo de la misma más rápido que los demás.

formulamos. De hecho, según pudimos constatar personalmente, en ese momento la señora había sido la última persona en ocupar un lugar en la fila, al final de la misma. Si los cartoneros no se quejan es porque encontraron una explicación que los deja conformes y, por lo tanto, que no implica el planteamiento del reproche, ni siquiera la duda, sobre la conducta del empleado de seguridad y de la señora. Probablemente esto ocurre porque la regla mencionada incluye una *cláusula etcétera* -por cierto, no es la única- que reconstruimos de la siguiente manera: “quienes ingresan al banco pero no cobran el incentivo no están obligados a respetar el orden de la fila para ser atendidos”. Esta explicación, por lo tanto, se articula con la clasificación entre nosotros y ustedes a la que nos referíamos en nuestras notas de campo. En efecto, ocurre que la señora fue percibida desde el punto de vista de los cartoneros como un “otro” que participa en otra fila y que, en definitiva, no pertenece a la misma situación que ellos. En otras palabras, no es un miembro competente en el contexto de interacción que constituye la fila del cobro de los subsidios a los cartoneros, sino que en cuanto contexto relacional sus reglas se articulan con las reglas de las filas de los clientes tradicionales. Es posible imaginar otras excepciones, por ejemplo, si algún cartonero entrara al banco para ir al baño, lo que podría considerarse como otra *cláusula etcétera* a la regla que hemos formulado. No obstante, pudimos observar que dicha situación no era posible en este caso porque el Banco Ciudad había previsto limitar la entrada a los baños del establecimiento mediante la colocación de baños químicos sobre la avenida Perito Moreno, exclusivamente destinados a los cartoneros que esperaban cobrar el incentivo.

La percepción de los cartoneros sobre los otros y el conflicto

A partir de las observaciones en la fila y los diálogos que entablamos con cartoneros, reconstruimos algunas de las diversas relaciones e interacciones con “otros” significativas para ellos, que ocurren en distintos ámbitos. En primer lugar, el hecho de que cobren un incentivo, posean un número de registro y que porten uniformes indica la relación con el Estado y sus funcionarios. Empleados del Gobierno de la Ciudad realizan tareas administrativas necesarias para registrar a los cartoneros y supervisan que cumplan con las normas para ser beneficiarios del incentivo. Los uniformes también indican una política de diferenciación de los cartoneros cuya actividad está controlada por el Estado respecto de los que se manejan de manera independiente.

A partir de los diálogos con los cartoneros, pudimos conocer que, dentro de ese “nosotros”, existe la diferenciación entre cooperativizados e independientes o no cooperativizados. Asimismo, notamos que se enfatizan en las diferencias con quienes, no siendo cartoneros, suelen ser confundidos con ellos. Se trata, de acuerdo a las clasificaciones que pudimos registrar, de dos tipos de personas, que eventualmente pueden ser los mismos: quienes buscan cosas para vender o para comer y quienes “vienen a hacer daño” (expresión eufemística para referir a distintos tipos de delitos y perturbaciones). También en su actividad de recolección de residuos tienen contacto con los vecinos de los barrios que recorren, relación que en ocasiones es amable y en otras más bien conflictiva, cuando los vecinos acusan a los cartoneros de ensuciar las veredas. En el tren, cuando viajan desde o hacia sus hogares, entran en contacto, potencialmente conflictivo, con los otros usuarios, con la policía

y con la empresa concesionaria que les otorgó el permiso para viajar con los carros. Por último, en el banco, durante el día de cobro establecen relaciones con cartoneros de otras cooperativas, con empleados del Banco y, en mínimas interacciones, con los vecinos del barrio.

Marita, una cooperativista cartonera que logramos entrevistar, nos señaló la importancia de la separación entre cartoneros y no cartoneros para que no se generen situaciones confusas para nadie. Según ella, los propios cartoneros están más cómodos si tienen una fila separada en el banco.

Extracto de entrevista 1

Entrevistador: ¿Y cómo es, hay problemas a veces con los vecinos, o es tranquilo, cómo suele ser?

Marita: Allá era más céntrico, allá en Carabobo, acá no. Por ahí la gente lo que no sabe muy bien es si la otra gente tiene que hacer la misma fila, ¿viste?, no hay algo que indique que es sólo cooperativismo, y la otra gente también se ponen a hacer la misma fila que nosotros. No hay algo que indique que esto es sólo cooperativas y no todos los usuarios que vienen a pagar y todo eso... ¿me entendés lo que te digo? Ellos tampoco están muy... algunos hacen la fila para pagar y resulta ser que se encuentran con nosotros que no tenemos nada que ver. Nosotros estamos para una cosa y la otra gente está para otra cosa.

Como se puede observar, Marita hace referencia a “otra gente” para referirse a todos aquellos que no están para cobrar el incentivo a cartoneros. En realidad, como describimos más arriba, no es un banco que realice las operatorias habituales de un banco sino que se limita al pago de beneficios sociales y becas estudiantiles del gobierno de la ciudad. Pero cuando cobraban, algunos meses atrás, en otro banco situado en la calle Carabobo,

sí entraban en contacto permanentemente con usuarios que realizan otras operaciones bancarias.

Marita es la titular de una cooperativa pequeña, que está en proceso de institucionalización. Es en relación con este rol que puede comprenderse mejor la intención de su discurso: el objetivo de la cooperativa que ella lidera es conseguir que les provean de camiones para transportarse, beneficio que ya poseen otras cooperativas más antiguas y numerosas y con mayor poder de negociación. Su argumentación incluye una descripción de las condiciones de vida y de trabajo de los cartoneros, así como las injusticias que deben soportar cuando son prejuizados y culpabilizados a priori por la suciedad y el desorden. Además del día de cobro, Marita describe el transporte diario de los cartoneros:

Extracto de entrevista 2

(...) Nosotros viajamos en el tren de Constitución a Guernica, nos dan dos vagones, nosotros llevamos el material...

Entrevistador: ¿Eso a qué hora, tienen un horario esos vagones, a qué hora es?

Marita: Cinco menos cuarto te dejan subir los carros en Guernica y a la mañana, a la madrugada, a la una de la tarde, ya con el último tren, que es mortal eso, con el frío, los nenes que vienen con sus mamás, no menores te digo, pero hay gente que todavía no está cooperativizada, no quieren participar en la cooperativa porque como no tenés nada para darle... somos como cartoneros independientes siendo cooperativa. Pero ahora en octubre van a salir los pliegos, vamos a tener otro camión, pero por ahora viajamos en el tren.

Entrevistador: ¿Y qué mejoras crees que podrían hacer, las cosas que más necesitan, más urgentes? Esto de que haya camiones en vez de tren...

Marita: Sí, sería bárbaro, vos te imaginas que lo nuestro es una lucha continua, porque nosotros molestamos al usuario, a la persona que

viene de trabajar, están los carros y Metropolitano más allá de que a nosotros nos dió un permiso para que pudiéramos subir los carros en el tren, no ponen un cartel a la calle que diga “cartoneros”, para que sepan los usuarios que “esos vagones no los podríamos usar”, por ejemplo, ¿me entendés?

Y la gente no se tiene que subir ahí, se suben igual y empiezan a putearnos cada vez que tienen que bajar en alguna estación y están todos nuestros carros. Sí, para nosotros estaría bueno tener los camiones, más vale, no molestamos más, y encima no tenemos que esperar afuera, porque no nos dejan entrar al hall tampoco, y hay que estar ahí a las once y media de la noche afuera porque somos los bichos raros, tenés que quedarte afuera [enfatisa] estés con criaturas... hay personas grandes, enfermas, todo, tenés que quedarte afuera, y en el último vagón viene toda la policía con nosotros, porque viene, por ahí un día están mal y bueno se arma un lío porque un pibe prendió un cigarrillo y ellos también vienen fumando, [y dicen] “no, apagaló, ¿querés fumar?, bajate”. Te bajan y hasta el otro día no tenés un tren, te quedás en el andén, si se les ocurre por ejemplo, ¿no? La lucha de nosotros es todos los días, todos los días.

Por una parte, la entrevistada hace referencia a los cartoneros que no forman parte de ninguna cooperativa, pero no parece claro el sentido de su mención a estos “otros” que no forman parte de la cooperativa, que son a la vez “nosotros” cartoneros, con idénticas condiciones de vida y con quienes comparten gran parte de su tiempo en los viajes y en la calle, y por ende son otros bastante cercanos y conocidos. Pareciera que la existencia de cartoneros no cooperativizados le preocupa, ya sea porque la cooperativa aparece como responsable de las acciones de otros cartoneros que no forman parte de las cooperativas -como podría ser el trabajo de menores de edad o los enfrentamientos con la policía- o bien porque pudiendo engrosar las filas de la cooperativa -y por ende su poder como organización numerosa- no lo están haciendo.

Por otra parte, menciona entre los otros con quienes tienen contacto “*al usuario, a la persona que viene de trabajar*” a quienes, según sus palabras, molestan con los carros que ocupan espacio en los vagones del tren. A partir del contexto de la entrevista, no parece que se trate de un ejemplo de violencia simbólica, en que el dominado adhiere a la percepción del dominante habiendo incorporado la dominación. Más bien, Marita intenta dar cuenta, hacer explicable [*accountable*] las acciones de los otros y la definición de la situación que se impone, en que los cartoneros no son considerados usuarios legítimos del tren y los que tienen prioridad por venir de trabajar son los otros. Sin embargo, esta líder de cooperativa no pondría en duda que los cartoneros también vienen de trabajar. Simplemente, al decir que molestan al usuario está enunciando la regla que indica que los otros usuarios, los que no llevan carros con cartón, tienen prioridad. Pero también está mostrando que colisionan dos definiciones de la situación que no se compatibilizan entre sí porque los cartoneros saben que en el Metropolitano les está permitido transportar los carros en los trenes y actúan en consecuencia, sin embargo, desde otra lectura, los usuarios que se sienten perturbados por ellos recurren a la regla, que remite a otros contextos donde el servicio de trenes no está al servicio de los cartoneros, que proscriben la carga de carros en vagones comunes. Marita logra percibir que ambos razonamientos pueden ser comprendidos porque es capaz de reconstruir las reglas que acompañan a cada comportamiento, tanto el del “usuario” como el del cartonero. Ante esta situación propone que la gente reciba la información correspondiente para evitar los inconvenientes que con frecuencia se producen. Marita menciona en este punto a “Metropolitano” -empresa

concesionaria del ex Ferrocarril Roca que está a cargo de la operación del servicio-, señalando que aunque ellos les han otorgado un permiso para viajar con los carros en los vagones, no se ocupan de garantizar que puedan hacerlo sin problemas con otros usuarios, e incluso con la Policía, la que no sólo no los protege sino que en ocasiones con su actuación arbitraria los involucra en conflictos en que los principales perjudicados terminan siendo los cartoneros.

También hay “otros” que parecen cartoneros para muchos pero Marita resalta que en realidad no lo son: “los que vienen a hacer daño”, expresión ambigua que refiere tanto a quienes delinquen como a los que tras su paso dejan suciedad y desorden, así como los que recogen objetos para vender o restos de alimentos para comer. Estos últimos son, según la entrevistada, los responsables de la suciedad y el desorden originado en las bolsas de residuos que son abiertas y cuyo contenido queda desparramado, lo que molesta a los vecinos que terminan culpando a los cartoneros. La cooperativista quiere dejar en claro que ellos no son los “otros” moralmente reprobables, a los cuales responsabiliza de la mala imagen de los cartoneros. En este sentido se pone de manifiesto cómo se construye una nueva tipificación, en este caso al interior de la población estigmatizada, reconociendo a un “otro” dentro de la otredad aparentemente homogénea en que se agrupa a los marginados, y especificando el alcance de la categoría de “cartonero” con la pretensión de legitimar las prácticas de los cooperativistas al sustraerla de las posibles manifestaciones que puedan ser repudiadas por los “vecinos”.

De acuerdo a la entrevistada, el hecho de estar en cooperativas provee de una mejor organización a los cartoneros y les permite entablar una relación amable con los vecinos de los barrios

que recorren, incluso de cooperación en los casos en que éstos aceptan separar los materiales que recogen los cartoneros del resto de los residuos.

Extracto de entrevista 3

Entrevistador: ¿Y con los vecinos, la relación...?

Marita: Buenísima, porque nosotros como cooperativa volanteamos, les decimos que somos cooperativas, que vamos a trabajar distinto, que tenemos la identificación como personas, que... yo entiendo la inseguridad es... todo, está el que viene a trabajar, a ganarse el mango, y está el que viene a hacer daño, eso es real, yo creo que esa gente también tiene por qué desconfiar, pero dentro de todo está bueno...

Entrevistador: ¿Hubo alguna diferencia antes de estar cooperativizados y después?

Marita: Lo que pasa es que se sumó todo, se sumó la inseguridad más la necesidad de los cartoneros, y la culpa siempre la tiene el de abajo, no la tiene el de arriba, ¿entendés?

Bueno sí fue un cartonero, el cartonero es el que rompe. Pero hay mucha gente que sólo viene a buscar materiales para vender, por ahí no sabe que esa persona sólo viene a buscar algo de comer o viene a buscar cosas para poder vender en una feria. Nosotros los cartoneros no rompemos toda la bolsa y dejamos todo en descontrol. Son la gente que buscan cosas para poder vender, que es su medio de vida también, ellos andan en bicicleta, con una caja atrás y no llevan los plásticos. Nosotros por ahí pasamos y levantamos los plásticos pero justo nos agarran a nosotros "¡pero mirá lo que me hiciste!", no, pero no fuimos nosotros, fueron otros, esa es la diferencia.

El denominador común de lo que señala como solución a los conflictos entre los cartoneros y los otros es la necesidad de identificación, de separación, sea para hacer una fila o para transportarse por la ciudad. Lo que la cooperativista da por sentado es que estar mezclados con los no cartoneros es problemático y causará conflictos casi inevitablemente. Expresa

que a pesar de viajar en el vagón que les corresponde, teniendo permiso, “nosotros molestamos al usuario, a la persona que viene de trabajar”, con lo cual se apropia de la perspectiva que sabe que poseen muchos de esos otros -que se sienten molestados y que creen que sólo ellos vienen de trabajar-, para justificar la necesidad de separación. No parece ser una alternativa factible esperar que los otros dejen de percibirse como perjudicados y los acepten como unos pasajeros más. La marginación parece tener como resultado que los marginados estén más cómodos cuando no entran en contacto con los otros, para evitar conflictos, lo cual resulta relevante para reflexionar sobre el papel de los propios marginados y discriminados en la producción y actualización permanente del orden social.

En todo el transcurso de la mañana del día de cobro, nuestros observadores registraron sólo dos episodios que tuvieron como protagonistas a cartoneros y que hubieran podido llamar la atención o molestar a los vecinos: en un caso, un observador se cruzó con una pareja de cartoneros caminando. Él llevaba celular con música a alto volumen y desde la vereda de enfrente preguntó gritando si el banco está a la vuelta. En otra ocasión, se pudo observar sobre la mitad de cuadra de la calle Tabaré a un joven con el uniforme provisto por el Gobierno de la Ciudad a los cartoneros orinando en un árbol. En definitiva, si bien se nota en el barrio la presencia de los cartoneros y la diferencia con los días comunes, en esta ocasión no parecía darse la situación de desorden que según los vecinos se había generado el mes anterior. Evidentemente desde el Gobierno de la Ciudad reorganizaron los cobros para que se lleven a cabo del modo más ordenado posible.

Con respecto a las percepciones sobre quiénes son iguales y

quiénes diferentes, un diálogo registrado permite abonar la interpretación de que los obreros son percibidos como muy cercanos o directamente como iguales con quienes comparten códigos comunes. Un observador llegó a presenciar la interacción que surgió entre un beneficiario y un obrero de la construcción contigua a la sucursal del Banco Ciudad, un pequeño diálogo cargado de sentido para el sociólogo observador en tanto situación de interacción en que se producen percepciones de cartoneros y obreros como trabajadores:

Diálogo 3

Beneficiario: Eh no dejen de trabajar amigo [en tono jocoso]

Obrero: No, nos vamos a tomar mate [intercambio de sonrisas]

El obrero no pareció desorientarse por el comentario del beneficiario sino que, por el contrario, respondió inmediata y adecuadamente a la ironía. La expresión imperativa “no dejen de trabajar” operó en ese contexto como una crítica elíptica, o bien a que todavía no empezaron a trabajar, o bien a que suponían que el descanso que se estaban tomando pasaba desapercibido. El sentido fue comprendido por el obrero, quien respondió también irónicamente al negar la crítica tácita, eludiéndola y, a la vez, haciendo explicable [*accountable*] la acción que realizaban al sugerir una irónica igualación social con los cartoneros, quienes fueron presentados en una situación semejante a la de los obreros en descanso (en vez de trabajar, toman mate).

Esta igualación imaginaria, lejos de ser inclusiva, es excluyente. Así como la primera ironía produce una inversión (se dice “trabajo” en vez de “descanso”), la segunda también invierte la situación, presentando como positivo lo que es visto como negativo (“tomamos mate”, en vez de “no tenemos trabajo”).

Pasado en limpio, el diálogo podría retraducirse, literalmente, así:

Diálogo 4 – reconstrucción interpretativa del diálogo 3

Cartoneros: Tendrían que estar trabajando en vez de descansar.

Trabajadores: Sí, porque nosotros tenemos trabajo, no como ustedes que toman mate porque no tienen trabajo.

Desde la mirada del sociólogo este diálogo expresa las mutuas percepciones de clase de los trabajadores, que se suponen integrados al mercado de trabajo, y los excluidos. La ironía, ya no como uso del lenguaje sino como burla del destino, hace que el trabajador excluido pueda reírse del obrero que tiene trabajo y al que pudo sorprender en el momento justo en que cesaba de trabajar.

El interior del Banco

Habiendo descrito la formación de la fila, en este apartado nos centraremos en la descripción de lo que ocurre adentro del banco, en las actividades rutinarias de los empleados bancarios que pudimos observar y en la organización del cobro de incentivos de gran cantidad de cartoneros en el transcurso de las cinco horas de atención bancaria habitual.

Antes de las diez de la mañana, cuando le permitieron a nuestra observadora ingresar al banco, ya habían autorizado el acceso de las personas mayores, sobre todo mujeres, y madres embarazadas o con niños pequeños en brazos. La espera de estas mujeres era paciente y silenciosa, denotaba que ya conocían el funcionamiento del proceso de pago. Las mujeres mayores y las embarazadas o con pequeños en brazo, permanecieron sentadas

en la hilera de asientos que se encontraba en el medio del banco. Antes de iniciar el pago, los delegados de las cooperativas se acercaban al mostrador ubicado del lado derecho del banco, ya que debían firmar unas planillas⁷. En el momento en que se hizo pasar a los delegados, otros beneficiarios entendieron que ya se podía ingresar e intentaron hacerlo, pero se les indicó que todavía no podían hacerlo y quedaron fuera del edificio sin demostrar disconformidad.

A las diez de la mañana se abrieron las puertas del banco, pero se hizo entrar de a diez beneficiarios por vez. Cada uno de ellos tuvo que pasar por el mostrador del lado derecho para proceder a la firma de la factura de pago. En este escritorio también se organizaron dos hileras, una por cada cooperativa. Seis trabajadores del Estado que llevaban adelante la tarea de la firma de facturas. Un séptimo trabajador poseía planillas de registro, lo que permitía que cada recuperador en actividad tuviera un número determinado que lo identificaba para poder realizar la actividad sin tener problemas con la policía en las calles de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Todas estas tareas burocráticas, la existencia de listas de nombres y números

7 Es necesario aclarar aquí que, según lo establece la normativa oficial, los beneficiarios de este incentivo son Recuperadores Urbanos (lo que la jerga popular llama “cartoneros”) que para poder cobrar dicho beneficio deben cumplir con algunos requisitos. Los mismos exigen no consumir ni drogas ni alcohol en los espacios y momentos de trabajo, no llevar menores a realizar su actividad de cartoneo, utilizar el uniforme que les proporciona el Estado y tener al menos tres asistencias por semana. En las planillas que firman los delegados de las cooperativas se constata que quienes cumplen con los requisitos efectivamente estén habilitados para cobrar. Las listas de pago antes de ser cerradas son consensuadas entre los delegados y los trabajadores del Estado, por lo que la confirmación en este momento no genera ningún imprevisto.

de registros, así como la provisión de uniformes, indican la labor de un Estado que despliega políticas para diferenciar a los cartoneros, para regular su actividad, la cual aunque suele suponerse como uno de los trabajos emblemáticos de la informalidad, no deja de estar registrada mediante múltiples dispositivos.

Finalmente, los trabajadores del Estado le preguntaban el nombre al beneficiario, lo ubicaban en los listados, tildaban su nombre. De otra pila de papeles tomaban la factura, se la extendían para que la firmen, y una vez terminado este paso del proceso, el cartonero podía pasar a formar la fila en las cajas donde haría efectiva la liquidación del incentivo. Muchos trabajadores del Estado no necesitaban preguntarle el nombre al beneficiario porque ya lo reconocían. En el mostrador en el que se firmaban las facturas de pago también se hacía entrega de tarjetas de débito para aquellos que estaban en condiciones de tramitarla y, en general, se trataba de reposiciones de tarjetas perdidas. Si bien el sistema de pago a simple vista no resultaba problemático, se observaban algunas pequeñas demoras: habiendo transcurrido veinte minutos de la apertura de puertas, aun no habían empezado a pagar.

Las primeras en acercarse al mostrador fueron las madres con niños pequeños y las mujeres embarazadas que habían ingresado primero al banco. A diferencia de lo que sucede en cajas de supermercados, en las que muchas veces a la gente le cuesta ceder su lugar a las mujeres en ese estado, en este proceso ocurría todo lo contrario: parecía incuestionable que las mujeres con bebés o embarazadas debían ser las primeras en cobrar. Observamos en este sentido una notable actitud de solidaridad hacia ellas.

Una segunda fila de pago se extendía hacia las cajas del banco. La misma se desarrollaba con normalidad y tranquilidad, lo cual llamaba la atención también, tal vez por el prejuicio del observador que espera encontrarse con una situación caótica conociendo el desorden y la demora del mes anterior.

Seguimos observando el buen trato por parte de los guardias de seguridad hacia los beneficiarios, lo cual también llamaba la atención, en comparación con las personas de seguridad que trabajan en otras dependencias. La única norma que debieron señalar las personas de seguridad a los cartoneros es la prohibición del uso de celulares, pero tampoco se observaron conflictos por este motivo, ya que los cartoneros tendían a acatar la norma. Pareciera que el hecho de atender o mirar el celular dentro del banco respondía no tanto a una transgresión sino más bien al olvido de la reciente norma que prohíbe su uso al interior de tales instituciones.

Media hora después ya eran siete los trabajadores del Estado en el mostrador, quienes iban buscando los nombres de los beneficiarios en sus listados y, si bien era un momento ruidoso, todo transcurrió de manera ordenada. A las consignas propuestas, los beneficiarios respondieron bien predisuestos. Nuestra observadora preguntó a los trabajadores del Estado si no era necesario solicitar documento de identidad a los beneficiarios, y le respondieron que ya los conocen a todos.

Cada diez minutos aproximadamente, y ante el desorden que implicaba que mucha gente se agolpe sobre el mismo mostrador, era necesario que el personal del banco volviera a indicar qué hilera correspondía a cada cooperativa. Todas las indicaciones eran realizadas de buena manera y a su vez también eran respondidas por parte de los beneficiarios de la misma forma.

Dado que en ese mismo mostrador se hacía entrega de la tarjeta de débito –la cual facilita el cobro para los cartoneros, teniendo en cuenta que muchos de ellos empiezan a viajar a las cinco de la madrugada para poder estar en la puerta del banco antes de las diez-, nuestra observadora preguntó qué ocurre con los beneficiarios menores de edad, ya que ellos no están habilitados por ley para ser titulares de una cuenta. Se pudo averiguar mediante informantes claves que frecuentemente se solicitan las tarjetas de cobro para todos, sin importar que sean mayores o menores de edad, y que a veces el banco por error emite la tarjeta a nombre de un menor.

Cerca de las once de la mañana, dentro del banco se encontraban unas setenta o noventa personas, ordenadas en las hileras respectivas. Para el mediodía, todos los cooperativistas habían podido cobrar. El único inconveniente observado, y que se repitió en el transcurso de toda la operatoria, es que las filas se mezclaban, problema que era solucionado rápidamente.

Más tarde, ingresaron al banco los otros observadores, que no teniendo justificativo para permanecer allí sin resultar sospechosos, sólo pudieron quedarse unos diez minutos. Ellos observaron que la situación era muy diferente a la que se puede apreciar en cualquier banco. Se parecía más bien al de alguna oficina pública para hacer trámites. Había cierto barullo, se escuchaban algunas voces más fuertes y algunos gritos entre los cartoneros. Había algo más de desorden que en un banco, más que nada en la *hall* de entrada, pero de todos modos podía notarse que existía un orden en la formación de filas y control de guardias de seguridad.

En el salón principal había una fila de gente parada alrededor de los asientos, que a pesar de ser numerosos no eran utilizados

en su totalidad. La fila avanzaba bastante rápido, parecía bien organizada. Los cartoneros ingresaban a la línea de cajas por la izquierda y salían por la derecha. La mampara en las cajas cumplía su función pero sólo parcialmente puesto que no hay tanta privacidad en el cobro como en otros bancos, pues quienes estaban primeros en la fila avanzaban detrás de la mampara y podían ver el pago a los otros cooperativistas que estaban cobrando. No funcionaba allí el llamador ni se otorgaba número, sólo el turno en la fila. Cada uno tenía el papel comprobante en la mano. Algunos se hablaban de un extremo al otro del banco, se hacían bromas y reían. Un clima informal, lúdico, de entretenimiento y diversión reinaba en el lugar, muy distinto al clima solemne y hasta tenso que suele haber en los bancos. Cuando algunos cartoneros preguntaban por el baño a la empleada de informes, ésta respondía casi a los gritos que pueden ir al de discapacitados, porque el otro está clausurado -y con un cartel que dice “Utilizar los baños químicos de la esquina”-. Les ordenaba que cuidaran la higiene porque “la otra vez hicieron en el piso”. Más que una situación de maltrato, la voz fuerte e imperativa de la empleada parecía indicar un modo de relacionarse, que aparentemente no resultaba grosero para nadie, a diferencia de lo que podría pensarse que ocurriría en el contexto de cualquier otra entidad bancaria. El modo de dirigirse de la empleada bancaria hacia los cartoneros, que no parecía sorprender a nadie, supone cierta actitud maternalista, que coloca a los otros en una posición análoga a la de un niño que es reprendido por su madre o maestra. Ello sumado a la instalación de baños químicos fuera del establecimiento parece naturalizar ciertas situaciones más o menos sutiles de discriminación, que producen y reproducen estereotipos denigrantes que -al

justificarse en hábitos de higiene que “evidentemente” son distintos entre los cartoneros y los empleados bancarios-pretenden estar bien fundados en la realidad y por ello hacer legítima cierta inferiorización del otro.

En síntesis, puede decirse que al interior del banco las actividades estaban eficazmente organizadas, y probablemente las experiencias de desórdenes y demoras en fechas de pago anteriores han mejorado la técnica de organización de todos los aspectos: la fila avanzaba rápido, su extensión en la calle no era nada fuera de lo normal, no se presentaron conflictos con el personal del banco y se habían dispuesto baños químicos en el exterior para evitar los problemas de higiene que señalaba el personal del banco.

Los alrededores. Los vecinos cercanos del barrio.

Entre los vecinos del barrio, se pudieron constatar algunas expresiones de descontento con el banco. Gabriel, uno de los comerciantes vecinos entrevistados, se quejaba de que se produce un uso inadecuado del espacio público:

Extracto de entrevista 4

Entrevistador: (...) estamos haciendo una entrevista sobre el uso del espacio del barrio y de...

Gabriel: El uso y el abuso. Porque si vos vas a la esquina, vas a ver que donde está el Centro de Gestión pusieron dos baños ahí en el... al lado de la calle, un tipo se puso una parrilla, eso ocupa el espacio público. Nosotros pagamos todos los impuestos, pagamos todo, carteles todo, pero con eso no conseguimos nada, en la transgresión es la que se beneficia (...)

Entrevistador: ¿Y quién usa los baños que han puesto?

Gabriel: Resulta que al lado del Centro de Gestión pusieron un banco,

Banco Ciudad, entonces dan subsidio a gente marginal. Andá a ver la fila, vas a ver qué gente es, lo hacen por fines electorales. Entonces como esa gente iba a cualquier lugar a usar el baño, entonces le pusieron ahí en medio de la calle el baño. Sobre la Perito Moreno, andá a la esquina y vas a ver. (...)

Entrevistador: ¿Y con respecto al Banco Ciudad qué opinan, cómo funciona?

Gabriel: Para nosotros no sirve porque no es banco para el público de clientes, es para pagar subsidios, no cumple una función como banco para cobrar o pagar impuestos. Es solamente para pagar subsidios a esta gente que está ahí haciendo fila.

Entrevistador: Y pero si usted quiere pedir cambio, ¿alguna función de banco no tiene?

Gabriel: No, no, no, no, ¿es así Enri? Ya fue él también, no, no, no, es para pagar sub-si-dios.

Entrevistador: ¿Y los días de cobro de subsidios...?

Gabriel: Infernal, infernal, toda gente de... marginal. Hay de todo ¿no? Pero la mayoría no...

Enrique: Los traen en micros.

Gabriel: Ah, los traen en ómnibus, en micros escolares, los hacen bajar acá a la vuelta y vienen todos en patota a cobrar... gente que no va a trabajar en toda su vida...

Cuando el comerciante le dice al entrevistador “*vas a ver qué gente es*”, además de proponer una suerte de espejo distorsionado del criterio diferenciador que los propios cartoneros construyen entre nosotros y los otros, supone una convocatoria cómplice para el entrevistador, que se espera que comparta el criterio. De acuerdo con sus palabras, es una clase de gente diferente y marginal, pero no proporciona mayores detalles ni caracterizaciones. Las representaciones sobre clientelismo político parecen vincularse a las percepciones sobre quién es esta gente y por qué está allí. El hecho de que estén cobrando subsidios es enfatizado, como si por sí mismo ya dijera todo lo

necesario para comprender la situación. El razonamiento que se hace infiere que, si los traen en micros y les pagan subsidios, evidentemente hay fines electorales de algún partido político, y por ende no interesa tanto saber de qué se trata el beneficio social, porque lo fundamental ya está explicado.

Como vemos, el comerciante se refirió a los cartoneros como gente marginal y como gente que no va a trabajar en toda su vida. De manera semejante, otro comerciante calificó a los cartoneros como “vagos de mierda”. En ningún caso fueron identificados como cartoneros, lo que implicaría clasificarlos como trabajadores informales. El hecho de que vayan a cobrar planes sociales suele mencionarse con un tono de desaprobación, lo mismo que el hecho de que dispongan de un transporte en común.

Uno de los comerciantes mejor informados sobre el barrio y sobre el funcionamiento de la flamante sucursal del Banco, parecía desconocer que quienes cobraban los subsidios eran cartoneros; lo cual debería hacerle cuestionar su clasificación de los mismos como “gente que no va a trabajar en toda su vida”.⁸ En todos los casos, a pesar de ser un banco que abrió sus puertas recientemente, los vecinos sabían que ese banco es para “otros” y que no pueden utilizar sus servicios. A lo sumo, se podrá ir a preguntar para ser derivado a otra dependencia, tal como registramos en diálogo con dos trabajadores de un taller

8 Por otra parte, resulta paradójico que este comerciante y coleccionista, que idealiza la ciudad de antaño, sólo pueda ver las diferencias y no las similitudes con la actualidad. El tango escrito en una de sus paredes del frente cuenta la historia de un *carrerito*. Sin embargo, entre el *carrerito* idealizado de antaño y el cartonero actual parece haber un abismo, desde la percepción del comerciante.

mecánico. El hecho de considerar al banco como destinado a “otros” hace que incluso el propio Centro de Gestión y Participación de la esquina, que cambió su puerta de entrada –y ahora está en un lugar menos visible- no se sienta como propio, al punto que se llegó a creer que cerró y no funciona más allí, lo cual emergió claramente en la entrevista a dos comerciantes de repuestos para autos, Juan y Mario:

Extracto de entrevista 5

Entrevistador: Tienen el Ciudad que sólo es para cobrar planes...

Juan: Nada más para cobrar planes.

Entrevistador: Pero ¿si usted necesita cambio, monedas?

Juan: Ni bola, voy al Galicia.... No podés entrar por el quilombo de gente que hay.... Para pedir cambio te rajan a patadas.

Entrevistador: ¿Cómo consideras que es el funcionamiento del CGP? ¿Les sirve a ustedes?

Mario: Ahora no está más el CGP...

Entrevistador: ¿Este que está acá enfrente...?

Mario: No corre más... ¿Vos decís el CGP en general? Bueno, porque te dan soluciones en el tema de las patentes.....

Entrevistador: ¿Pero ustedes ahora no pueden ir ahí y plantear cuestiones....?

Mario: No, no, jamás.

Juan: Fui al Banco Ciudad que para ir a conocer a todos estos vagos de mierda... y me mandaron (...) y ahí no atienden más... pero no sé que hacen ahora.

Entrevistador: ¿Pero ahora no están atendiendo en este CGP?

Juan: Ah, ahí me mataste.

Entrevistador: ¿El que se entra por la vueltita no es el CGP?

Juan: Puede ser que hayan cambiado la entrada.

(...)

Entrevistador: ¿Y el Banco Ciudad?

Mario: No, no fuimos.

Juan: Yo fui pero no hacen más que pagar... quise pagar un impuesto y me dijeron “No, acá no, vayan a Pompeya”, me dijo

Entrevistador: ¿Siempre está así de lleno?

Juan: Ahora no hay nada, había cola de cuatro cuadras.

Mario: El mes pasado fue el peor, ahora está más tranquilo, el mes pasado eran colas y colas, una cola que daba toda la vuelta a la avenida, ahora está mucho más tranquilo.

Juan: Y organizaron mejor las cosas.

Entrevistador: ¿Y las filas en el Ciudad afectaba el trabajo de ustedes en el comercio?

Mario: Mira, se juntaban cuatro o cinco acá a tomar cerveza, pasaban gritando... o cuando estaba cortaba la Perito Moreno paraban colectivos, micros, que traían mucha gente.

Gabriel, el comerciante de uniformes, también aludió a la situación del mes pasado en que se formó una extensa fila de beneficiarios:

Extracto de entrevista 6

Entrevistador: ¿Y las filas son de llegar hasta acá o de obstruir un poco...?

Gabriel: En un principio, en un principio estaban haciendo la Perito Moreno, no sé si la viste que la inauguraron recién, la semana pasada. Entonces hacían como cinco cuadras de cola. Pero después como vieron que estaba tan mal, empezaron a repartirlos en cuatro.

Con la división de lugares de cobro de incentivos a cartoneros y la suspensión del pago de becas a estudiantes en días de cobro de cartoneros, se evita que se repita la situación del mes anterior en la que se habían formado varias cuadras de cola de cartoneros. Los vecinos valoran la mejora en el orden, pero la cuestión de la belleza y la limpieza del barrio sigue siendo algo que perciben afectado. Las normas de civilidad de los cartoneros parecen no ser las mismas que las de los vecinos y comerciantes, lo cual constituye el argumento en que se apoyan expresiones discriminatorias.

Extracto de entrevista 7

Entrevistador: ¿Y con respecto al funcionamiento del Banco Ciudad, hubo gente que va a cobrar planes, por ejemplo que haya habido... problemas en ese sentido...?

Gabriel: Nosotros tenemos ahí ¿viste el busto de Homero Manzi con flores?, pasan y las roban... pero y bueno...

Gabriel: Si ensucian la casa de ellos ¿no van a ensuciar la casa de otro...?

En contraposición a los vecinos que se concentraron en señalar las transgresiones –uno sostuvo que roban las flores de un monumento, otros que toman cerveza y gritan-, Marita, la cooperativista cartonera entrevistada, había señalado que son injustamente acusados de ocasionar desorden y suciedad y enfatizó la existencia de códigos de convivencia entre los cartoneros:

Extracto de entrevista 8

Marita: Entre cartoneros, nosotros tenemos códigos, somos cartoneros pero tenemos códigos nosotros, por ejemplo yo sé que esta es la manzana donde yo saco, ellos no tocan mi bolsa, aunque vos no creas la gente de acá tiene códigos de convivencia. Ahora, si no sos cartonero bueno, ya está, vos vendrías a ser la oposición de nosotros, entonces por ahí bueno, ahí empiezan... porque ellos sienten que vos los estás discriminando, porque estamos tirando carros, pero nosotros tenemos códigos y respeto, porque es como que estamos todos en el mismo barco, ¿me entendés? Aunque no sea así. Pero nosotros tenemos códigos, ni nos peleamos, ni nada, nos llevamos bien. Compartimos qué se yo, la experiencia que tenemos compartimos con ellos y ellos con nosotros, pero sí, muy buena la relación.

Gabriel, el comerciante, en el diálogo mencionaba que al ver a nuestro observador parado en la esquina preparando la

intervención en el campo, sospechó que fuera un vándalo que pudiera dañar el mural, pero al mirar mejor, se dio cuenta que se trataba de una falsa alarma:

Extracto de entrevista 9

Gabriel: ¿Ves? Este es espejado [Se refiere a un vidrio que, desde dentro, permite ver el local y la calle]: yo veo todo lo que pasa en la calle, veo de todos lados, tengo todo muy controlado. [...] Me pareció, como estabas tan aproximado, que estabas escribiendo sobre el mural, entonces salí a pararte... [Risas] Entonces te vi que estabas, ¿no?... Agarré, me callé la boca y no te dije nada. [...] Yo te vi a vos acá apoyado, y digo este se está escondiendo algo, y salí a la calle y te iba a pegar un castañazo [risas] pero no, no, porque sabés qué pasa... ¿Ves? Ahí sale y después va a jugar [señala la camioneta del verdulero].

Según pudimos observar antes de entrar en contacto con este comerciante, así como en tramos de nuestra interacción con él, se encontraba en un estado de alerta casi permanente, convencido de que vigilar la belleza, el orden y la limpieza del barrio es una tarea que lo incumbe en tanto vecino. Así, afirmaba que “tiene todo controlado”, muestra orgulloso sus vidrios espejados, relata sus reclamos al Centro de Gestión y Participación y cómo sale a la calle furioso cuando alguien se acerca al mural. Este comerciante resulta emblemático de lo que pudimos observar que ocurría con otros vecinos: una actitud hostil hacia los usuarios del Banco sin saber que son cartoneros, y aunque son sus principales usuarios. Cuando nuestro observador se había aproximado al mural por unos instantes, el comerciante salió a mirar de cerca quién era, pero como no tenía el aspecto de un usuario de ese banco, “se calló la boca”. Tal vez los mismos motivos que hicieron que parezca imposible para los que hacían

la fila en el banco que nuestro observador fuera un cartonero, hicieron que Gabriel considerara su falta de mérito como vándalo que arruina el mural. No sólo la vestimenta y la forma de hablar son percibidas y tipificadas para saber quién puede ser alguien y quién no puede serlo, también los rasgos físicos son tomados en cuenta. Desde fisonomías, rostros, cabellos, y colores de piel hasta los estados de la dentadura pueden ser percibidos con sólo darle un vistazo a alguien. Tal vez parte del carácter escurridizo de la discriminación se deba a que en las propias percepciones ya está implícita la discriminación. ¿Cómo hizo el comerciante para darse cuenta de que nuestro observador no era alguien-que-podía-dañar-el-mural tan rápidamente como para que el mismo ni siquiera advierta la mirada? Podemos suponer que si hubiera sido un cartonero el que permanecía en la esquina, el comerciante no habría descartado tan rápido la posibilidad de que fuese un vándalo.

Este mismo comerciante se quejaba de la suciedad y desorden que generan los verduleros de enfrente. Resulta difícil saber cómo percibiría la misma situación si los verduleros fueran argentinos:

Extracto de entrevista 10

Gabriel: Aquí enfrente, cuando salgas vas a ver, hay una verdulería de bolivianos, gente muy buena, muy trabajadora, todo muy bien, pero ocupan todo el espacio público, ellos se ponen a trabajar con la verdura en la calle. No, la calle es para pasar, ¿es así o no es así? Me ponen la camioneta en la puerta, entonces, hay dos carteles que dicen prohibido estacionar. Le digo “¿usted no sabe que...?” “Ah no... ¿y dónde quiere que...” Yo no sé dónde puede, aquí no puede. Me dice “usted me está discriminando”. No, yo no lo estoy discriminando. ¿Sabe por qué usted está en Argentina? Porque en su país lo discriminaron. Si no, no hubiera venido acá. Pero usted

tiene que cumplir las leyes. Lo que pasa es que no sirve él, no es que no sirvo yo, yo no lo discrimino a él, le enseño que tiene el espacio. No le compro, le compraba al principio, pero como empezó... Ahora cuando salgas mirá la calle, vas a ver que está todo ocupado con cajones y todo eso. Él puede poner los cajones contra la pared, pero no puede poner todo y ponerse a trabajar en la puerta cortando verdura, lechuga y tirando los desechos al cordón.

Es muy frecuente escuchar que, en la misma expresión discriminatoria, el sujeto se anticipe y se defienda de la posible acusación de estar discriminando. Entonces argumenta la “objetividad” de su crítica, la cual se fundamenta en las acciones de los otros que critica. Pero la propia percepción de los otros se realiza mediante tipificaciones que son la base de la discriminación porque asocian atributos con tipos de personas y orientan la mirada a esos aspectos. Por eso mismo, quienes discriminan reivindican su derecho a realizar valoraciones éticas o estéticas. Y si dichos atributos, que son vistos con desaprobación, son propios de todo un colectivo, no se relativiza el juicio de valor sino que se lo presenta como la prueba de que los miembros de dicho colectivo merecen ser discriminados en cuanto se ajustan a la tipificación que se tiene de dicho colectivo. De esta forma circular y performativa opera la discriminación, fundamentándose en las propias diferencias que contribuye a producir.

Reflexiones finales

Con respecto a nuestros objetivos de indagar en las percepciones de los actores acerca de la situación que se genera en las filas, se observa que los cartoneros cooperativistas que están en las filas se conocen entre sí y que el día de cobro transcurre en un clima de alegría y risas entre ellos. Sin embargo, es posible destacar la omnipresencia de la distinción nosotros-otros. Entre los cartoneros, el hecho de aclararle a los extraños que se trata de una fila sólo para cooperativistas sirve para evitar malos entendidos y confusiones posteriores –que, tal como nos relata una cartonera entrevistada, suelen ocurrir, por ejemplo, en los vagones de trenes cuando otros usuarios los utilizan desconociendo que son exclusivos para cartoneros-. Al contrario de lo que podría suceder en otro banco, donde nadie quiere que otros que llegaron luego pasen sin hacer la fila, los propios cartoneros advierten a quienes no lo son que no deben hacer la fila o que deben hacerla en otro lado. Incluso si el personal de seguridad hace pasar primero a alguien que va al banco por otro plan, nadie cuestiona su derecho, se da por sentada la excepción a la regla sobre cómo se hace una fila: “quienes ingresan al banco pero no cobran el incentivo a Recuperadores Urbanos, no están obligados a respetar el orden de la fila para ser atendidos”.

Los vecinos parecen tender a hablar con desaprobación sobre quienes utilizan esta sucursal. Pero ninguno menciona que se trata de cartoneros. Hablan de que allí se cobran planes del Gobierno, de que los traen en micros, de vagos, de gente marginal, de gente que no va a trabajar en sus vidas. Quizás no sepan que se trata de cartoneros o tal vez no les parezca significativo y esas solas palabras alcancen para explicar de quiénes se trata.

Quedan abiertos para profundizarse en futuras investigaciones los interrogantes sobre las categorías que se usan en el lenguaje común para hablar de ciertos sujetos, los posibles desplazamientos de significados que pueden ocurrir aunque las palabras sean las mismas, y las persistencias de los significados aunque las palabras sean otras.

Los cartoneros han sido denominados carreros, cirujas, recicladores urbanos, recuperadores, cooperativistas. Sin embargo, los vecinos del barrio que fueron entrevistados no los nombran con ninguna de esas categorías, probablemente porque desconocen que se trata de cartoneros, pero también porque no resulta demasiado significativo: que tengan apariencia de pobres y que estén cobrando un plan social es todo lo que necesitan saber para saber quiénes son. La discriminación opera a partir de las propias tipificaciones de los otros, produciendo ya en la percepción misma las desigualdades de clase.

La odisea de sacar un turno: la condición de acceso al derecho a la salud. Una aproximación etnometodológica a las prácticas hospitalarias

Agustina Gradin y María Soledad Pérez Schrebler

Introducción

Nos propusimos realizar, desde una perspectiva etnometodológica, un análisis de una situación típica de la vida cotidiana de las personas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Conurbano bonaerense que asisten al hospital público en busca de soluciones para sus problemas de salud. La cantidad de personas que concurren diariamente a los diferentes servicios ofrecidos por estos hospitales los convierte en un lugar privilegiado para observar la interacción social en contextos institucionales.

Desde una mirada enfocada en desentrañar cómo los miembros de un grupo social -en este caso, los usuarios de los hospitales públicos- producen y reproducen las rutinas y reglas subyacentes a sus prácticas, definidas éstas como aquellas que se ejecutan de manera automática y rodeada de implícitos que dan sentido y estructuran la interacción de las personas en determinadas situaciones, elegimos al Hospital Argerich como el espacio donde realizaríamos nuestro trabajo de campo. En dicha institución indagáramos, específicamente, sobre la práctica hospitalaria cotidiana de “sacar un turno⁹” que deben recorrer todos los pacientes para ser atendidos por los profesionales de los consultorios externos. Esta práctica nos permitió reflexionar

⁹ Se señalarán entre comillas y con letra Itálica las expresiones correspondientes a categorías nativas.

sobre cómo se desenvuelven los miembros informados de una comunidad en esta situación, cuáles son sus supuestos subyacentes, cuál es su relación con las reglas formales e informales, y cómo operan en contextos institucionales.

Consecuentemente, el siguiente trabajo pretende analizar la práctica cotidiana de “sacar un turno” en el Hospital Argerich de la Ciudad autónoma de Buenos Aires, que los pacientes - usuarios deben realizar a los fines de ser atendidos en los consultorios externos de dicho hospital. Del trabajo de campo realizado pudimos concluir que la práctica de sacar un turno se constituyó en una rutina con procedimientos y mecanismos específicos que la estructuran, los cuales son producto de la práctica y de la convención social entre los diferentes miembros de la comunidad, usuarios, trabajadores y médicos, donde la tolerancia para con aquellos miembros que no conocen esta práctica es muy baja, y la “espera” es el elemento principal que caracteriza el contexto institucional en el cual se desenvuelve. De esta forma, la odisea de sacar un turno y la interacción social que de ella resulta, se inscriben en un marco de precariedad institucional que refuerza la intolerancia y la discriminación entre los diferentes actores sociales involucrados, a la vez que dificulta a los miembros no informados la posibilidad de superar esa barrera divisoria de “*aprender a manejarse adecuadamente*” e integrarse plenamente a la comunidad.

Para abordar nuestro problema, la odisea de sacar un turno en el “Argerich”, realizamos algunas observaciones participantes a partir de cuatro visitas, tres en diferentes horarios de atención del “mesón de turnos”, y una durante la espera previa a la apertura del mismo. Durante las mismas se pudieron recolectar algunos testimonios de personas concurrentes al hospital.

También se realizaron entrevistas en profundidad para echar luz sobre nuestros interrogantes. Por último, y a raíz de la necesidad de hacer emerger y profundizar el análisis sobre la forma en que operan los supuestos subyacentes presentes en la interacción social en contextos institucionales, realizamos un “experimento de incumplimiento”¹⁰. Con el presentimiento de que existe una sutil discriminación, relacionada a la capacidad de las personas para desenvolverse en estas situaciones, y que opera en las relaciones de poder que se entablan entre los diferentes actores de la comunidad, el experimento consistió en la asistencia de una de nuestras investigadoras y su hijo menor a sacar un turno, esperar y ser atendidos por un pediatra. El mismo será detallado posteriormente en el apartado correspondiente.

En este marco, el siguiente informe presenta los resultados obtenidos a partir del trabajo de campo realizado en dicha institución durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2011. El mismo consta de cinco partes donde se expondrán, en un primer momento, el estado del arte sobre la cuestión

10 Nos referimos a los “*breaching experiments*” elaborados por Harold Garfinkel (2006), que en español suelen ser denominados equívocamente como “experimentos de ruptura”. Si bien es admisible la idea de una “ruptura” de lo establecido en una suerte de contrato social tácito, este término es menos preciso y específico que el de “incumplimiento”, que conlleva más claramente una referencia a obligaciones y expectativas sociales. También podría traducirse como “abuso de confianza” pero, en este caso, en vez de excesivamente amplio, el término resulta demasiado restrictivo puesto que el incumplimiento no sólo puede ocurrir por exceso, al sobrepasar los límites socialmente establecidos, sino también por defecto, cuando no se llega a cumplir con lo esperado. Por ello es que preferimos hablar de “experimentos de incumplimiento”, entendiendo por tales experimentos que buscan examinar las reacciones a las violaciones de las reglas o normas sociales tenidas en común. (Nota de Carlos Belvedere)

que nos ocupa con el foco puesto en el contexto institucional y la “espera” como condición y característica principal de éste. Seguidamente, se presentarán los resultados de las observaciones y las entrevistas en profundidad realizadas con el objetivo de reconstruir detalladamente, y a partir de una descripción etnometodológica, el escenario donde se desarrollan los procedimientos, rutinas y supuestos que operan en el proceso de “*sacar un turno*” en el Hospital Argerich. En un tercer momento, se presentarán los resultados del “experimento de incumplimiento”. Posteriormente se presentarán aquellas observaciones, a nuestro juicio más relevantes, realizadas a lo largo del trabajo de campo. Por último, se presentarán algunas reflexiones finales.

“Esperar”: una forma de relacionarse entre el Estado y los ciudadanos. El estado del arte

Las prácticas hospitalarias, y entre ellas el procedimiento de asignación de turnos para la atención médica, han sido abordadas desde las ciencias sociales, y específicamente desde la antropología y la sociología, desde la perspectiva de su rol en los procesos de trabajo institucional. Desde una perspectiva antropológica, Ferrero (2003) se cuestiona sobre la organización social del cuidado médico, indagando sobre los procesos de trabajo que organizan la interacción social y el uso del tiempo en el contexto institucional hospitalario. Desde un estudio de caso de un centro de salud de la Ciudad de Buenos Aires, la autora analiza el procedimiento de asignación de turnos como una forma de actividad ritualizada (Ferrero, 2003: 169), cuyo carácter formal y convencional la ubican como una

práctica simbólicamente expresiva de las relaciones sociales en contextos institucionales. En este sentido, las rupturas del orden “normal” del procedimiento de asignación de turnos, permiten dimensionar la importancia del “rito”, en la medida que opera como “mecanismo de ordenamiento” de la interacción social en el tiempo y en el espacio. En sus palabras:

“el procedimiento de asignación de los turnos para la atención de los usuarios del Centro es visto como un patrón regular y manifiestamente formalizado, cuya función –más allá de los fines técnicos reconocidos por los propios actores– es organizar la interacción social de acuerdo con las pautas normativas de la institución –como aquellas que le dan forma a las actividades situadas en un tiempo y lugar específicos –, asegurando a quienes participan de la interacción, el acceso a marcos comunes de significado (Giddens, 1998, Gell, 1996 y Joseph, 1999).” (Ferrero, 2003:169)

En este marco general, la autora propone al tiempo como recurso fundamental del procedimiento de asignación de turnos. Según Ferrero,

“El análisis antropológico de la organización social de la atención médica en nuestra sociedad pone de manifiesto que el tiempo es un recurso fundamental en dicho proceso (Zerubavel, 1979 y 1981, Frankenberg, 1992, Pritchard, 1992; Pizzini, 1992; Adam, 1992; Gingrich, 1994): transforma al sujeto que ‘sufrir’ en paciente, expresa las jerarquías dentro del equipo de trabajo y entre los profesionales y los usuarios de los servicios y se erige como un tiempo que se percibe como cerrado, cíclico y reversible, en contraste con el tiempo que transcurre fuera de la institución” (2003, 169).

En este sentido, la asignación y registro de los turnos es, según Ferrero, el dispositivo institucional que permite legitimar el “orden de llegada” que caracteriza la “espera”. Así, la asignación

de turnos como mecanismo de interacción social, y el tiempo como recurso fundamental de este proceso, producen y reproducen diferentes ordenamientos espacio – temporales en el centro de salud. La autora describe dos segmentos diferenciados de “espera” de los pacientes para la asignación de un turno. La espera afuera del centro de salud y la espera dentro del centro. El primer segmento está organizado por “la cola” que realizan los pacientes fuera del centro antes del inicio formal del horario de atención de la institución. Este segmento presenta características similares a uno de nuestros objetos de observación, la fila para sacar un turno en el mesón del Argerich. En palabras de la autora:

“El orden social como *acomodamiento* (Joseph, 1999:37) está asegurado por el dispositivo de la cola que establece las prioridades según el ‘orden de llegada’. Este dispositivo implementado y organizado por los pacientes se convierte en un dispositivo legitimado por la institución cuando esta reproduce la misma disposición espacial ‘registrándola’ en el libro de los turnos y distribuyéndola según la especialidad requerida por los pacientes.” (Ferrero, 2003: 174)

El segundo segmento, la espera dentro del centro, se caracteriza por un primer momento donde el dispositivo ya no es la fila, pues la espera transcurre dentro del centro donde el paciente ya tiene un turno asignado. Sin embargo, esta espera, según la autora, no esta exenta de las ambigüedades e incertidumbres que supone la arbitrariedad de los profesionales que deciden “romper” con el orden normal de la atención por turnos, cuando se presentan casos que, por sus características, deben ser atendidos “sin turnos”. A partir del análisis de estos dos segmentos, la autora concluye, que en tanto regla social, la asignación de turnos “funciona como una constricción institucional que determina quiénes y cuándo van a estar en condiciones de ser atendidos...”

(Ferrero, 2003: 178). En este sentido, “el control del tiempo de los pacientes, la interrupción momentánea del desarrollo normal de sus vidas le otorga a la medicina un recurso de poder simbólico de gran importancia” (2003: 178).

Desde una mirada sociológica sobre las emociones y el cuerpo, Adrián Scribano (2010) en “Primero hay que saber sufrir, hacia una sociología de la ‘espera’ como mecanismo de soportabilidad social”, propone a la espera y la paciencia como la sociabilidad adecuada en las sociedades contemporáneas como la nuestra. A partir de una estrategia de investigación etnográfica como la auto-etnografía, y sin ceñirse al análisis de un contexto institucional determinado, como un hospital o centro de salud, Scribano propone pensar la espera como “actividad cívica” que, junto a la paciencia como “virtud política”, componen el principal mecanismo de soportabilidad social cuyo objetivo principal sería evitar el conflicto social, constituyéndose en uno de los rasgos fundamentales de la dominación capitalista. Así, la práctica de la espera tiene la capacidad de afectar los cuerpos y la acción de los individuos, ya que: “Los “estados” de acostumbramiento de la dominación y de ‘corrimiento’ de las situaciones conflictuales se aprehenden en el sufrimiento que se hace carne” (Scribano, 2010: 177). Luego de describir diferentes escenas de la vida cotidiana de una persona pobre de la Argentina, Scribano afirma “la película se repite y ya la vio varias veces: hay que hacer cola. Así transcurre la vida de un pobre cualquiera en cualquier ciudad argentina en una larga fila que le hace carne la facultad de esperar, la virtud de ser paciente que sólo se aprende practicando la espera” (2010: 179).

En este marco, Scribano propone pensar la espera como mecanismo de sociabilidad compuesto de diferentes mecanismos,

a los que describe como el manejo de la ansiedad, la adecuación burocrática y el estar entre paréntesis. En el tiempo en que transcurre la espera, las personas aprenden a “manejar la ansiedad”, gestionar la presión y a diferenciar entre ponerse metas y alcanzarlas. Por otro lado, durante la espera, el ciudadano demuestra que es un “ciudadano en regla”, que se adecua a los requisitos exigidos, que tiene “una postura de adecuación burocrática” (Scribano, 2010: 183). Hay que adecuarse a los requisitos burocráticos, hay que aprehender los caminos, los recorridos y requisitos para evitar el sufrimiento de la espera. Por último, Scribano señala que la espera enseña a “estar entre paréntesis”, a ser cuerpo en reposo.

En síntesis, tanto Ferrero (2003) cuanto Scribano (2010) analizan la espera en contextos institucionales y sociales como dispositivos, mecanismos o reglas sociales que operan en la interacción entre las personas, ya sea con fines de ordenamiento social o de dominación.

Por su lado, a partir del interrogante de cómo los dominados perciben el tiempo y la espera, Auyero (2012) pone el foco en la práctica relacional que enlaza diariamente las operaciones del Estado con la vida cotidiana de los subordinados, donde la espera se constituye en un proceso temporal a partir del cual, y a través del cual, las políticas de subordinación y dominación se reproducen. El Estado es definido, en esta línea, tanto como aparato burocrático funcional, cuanto como sitio de producción cultural y simbólica que define y crea ciertos sujetos e identidades (Auyero, 2012: 6). En este sentido, hacer esperar es más que una acción represiva del aparato burocrático estatal: también se constituye en una acción productiva. De esta forma, desde una perspectiva foucaultiana y bourdiana, Auyero argumenta que

el conocimiento implícito encarnado en quien espera, revela el conocimiento y reconocimiento, en términos de aceptación, del orden político establecido. El autor propone así que, para entender por qué los pobres esperan y por qué esto les parece normal, hay que reconstruir el trabajo diario de “normalizar la espera”.

A partir de una etnografía comparada en tres escenarios diferentes de interacción entre los individuos y el Estado, Auyero intenta responder sus interrogantes a partir del análisis de aquellos lugares donde las personas saben por repetición que para obtener un resultado, la ayuda del gobierno, deben demostrar que son merecedores de la misma, esperando. A partir de este análisis, el autor intenta buscar la manera en que la espera crea y recrea la subordinación a través de la producción de incertezas y arbitrariedades durante el tiempo de espera. De esta manera, haciendo esperar a los individuos, el Estado refuerza las incertezas y las arbitrariedades que ya se encuentran presentes en la vida diaria de los pobres. A partir de su análisis etnográfico, el autor propone tres procesos¹¹ que se producen cuando los pobres esperan y que se constituyen en claves para entender este fenómeno social. Estos tres procesos, de enmascarar, de confundir y de dilatar (traducción de las autoras), aportan las incertezas y las arbitrariedades que operan como creadoras de la subordinación de las clases populares al Estado. En sus conclusiones, Auyero propone que todo aquel escenario institucional, como los hospitales por ejemplo, se constituyen en espacios propicios para indagar los mecanismos específicos a través de los cuales los pobres quedan atrapados en

¹¹ Los tres procesos que menciona Auyero son *veiling*, *confusing*, *delaying* o *rushing* (Auyero, 2012: 73-74).

los tiempos estatales de procesamiento de las demandas. En este sentido, su mirada sobre la espera nos permite pensar algunas claves para el análisis de las rutinas y reglas sociales que operan en el procedimiento de “sacar un turno”, en nuestro análisis del Hospital Argerich.

Por último, en el trabajo de los antropólogos Schijman y Lae (2011), “Las rondas de mujeres por las ventanillas del Estado. Etnografía de un trabajo invisible”, es a partir del análisis de la ocupación del espacio público, la ventanilla, como lugar de ejercicio de las políticas sociales, que las personas se relacionan con el Estado. Desde la perspectiva de los beneficiarios, los autores describen los diferentes aprendizajes, saberes, recorridos y tiempos que los pobres de un barrio marginal francés deben atravesar para hacer valer sus derechos. En este trabajo es interesante cómo los autores indagan en los saberes prácticos y en los aprendizajes necesarios que las personas van adquiriendo para conseguir su objetivo. De esta forma, el trabajo en la ventanilla a partir de la preparación y defensa del legajo responde a una inteligencia social que caracteriza la relación cotidiana entre el Estado y los habitantes pobres de la ciudad. Ocupar el lugar, armar el propio legajo, completar correctamente los formularios, entablar relaciones personales con los burócratas, son algunos de los conocimientos socialmente adquiridos por los ciudadanos pobres franceses que les permiten conseguir sus objetivos. En este marco general, los autores afirman:

“A la hora de negociar con una institución, las clases populares francesas se refieren con frecuencia a una escala de derechos sociales. Esto se vincula muy probablemente con la presencia fuerte del Estado social francés y supondría, si siguiéramos los análisis de J. Auyero, una diferencia importante respecto a la postura de los pobres en Argentina.

A partir de sus observaciones, el sociólogo concluye que las quejas en las oficinas del estado son silenciadas, puesto que los pobres que a ellas recurren se piensan como ‘necesitados’ que piden ‘ayudas’ más que como ciudadanos que tienen derechos, y precisa *‘they have to act not as citizens with rightful claims but as patients of the state’*. J. Auyero, *Op. Cit.*, 2010, pág 22. ” (Schijman y Lae, 2011: 80 – 81).

En nuestra síntesis de los trabajos aquí presentados no pretendemos agotar exhaustivamente la producción académica sobre las prácticas hospitalarias, los procedimientos de asignación de turnos, la espera como característica principal de ciertos contextos institucionales, ni sobre la relación cotidiana entre los individuos y el Estado a nivel micro. Nuestro objetivo, en cambio, fue presentar una serie de interrogantes que nos permitan repensar y reflexionar, desde otras miradas, sobre nuestro problema de investigación; es decir, que nos permitan echar luz sobre las rutinas y reglas subyacentes entre los miembros de una comunidad a la hora de sacar un turno para los servicios médicos ofrecidos por un hospital público como el Argerich. Sin más pretensiones, en el siguiente apartado presentaremos los resultados de nuestro trabajo de campo, intentando responder a nuestro principal interrogante, cómo los miembros de una comunidad producen y reproducen las rutinas y reglas subyacentes a la práctica de “sacar un turno”.

El “Argerich”

El Hospital Argerich se encuentra ubicado en el barrio de la Boca, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En el mismo se atienden 24 especialidades médicas, por lo que junto a su trayectoria y capacidad técnica, lo convierten en el hospital elegido por los

habitantes de la zona sur de la Ciudad, pero también de la zona sur del Conurbano bonaerense. La cantidad de personas que diariamente se acercan al hospital para utilizar sus servicios -entre ellos, los consultorios externos, el laboratorio y la guardia médica- es cada vez mayor. Posee una infraestructura, según datos publicados¹² en el año 2004, que consta de 403 camas de internación, 30 camas de terapia intensiva, 12 quirófanos y servicio de hemodinamia con guardia. El total de cirugías anuales para 2004 asciende a más de 21.000, incluyendo transplantes hepáticos, cardíacos y renales; cirugías de alta complejidad como las videolaparoscópicas, neurocirugías, cardiovasculares, pancreáticas, y de la obesidad mórbida. Cabe resaltar que el “*Argerich*” es una de las pocas instituciones públicas de adultos que realiza transplantes cardiacos y hepáticos, y es un centro de derivación de cirugías de alta complejidad, que se especializa en transplantes renales, neurocirugía, cirugía espinal, electrofisiología y hemodinamia.

El hospital realiza un promedio de 850.000 consultas anuales de pacientes llegados de su área de influencia, de la Ciudad y del Gran Buenos Aires. Solicitar un turno y ser atendido por un médico clínico o de alguna especialidad implica, necesariamente, que la persona interesada deba acercarse al “*mesón de turnos*”.

El “mesón de turnos”

Por la calle lateral se accede al ingreso principal del Hospital. Pasando las puertas de ingreso se encuentran los ascensores principales y la escalera principal, y atravesando el *palier* se

¹² http://www.buenosaires.gov.ar/areas/salud/noticias/?modulo=ver&item_id=727&contenido_id=353, accedido el 15 de agosto de 2011.

ingresa al mesón de turnos. Este se compone por una línea de 10 ventanillas, cada uno con un número asignado, y delante de las cuales se encuentran unas barandas que servirían para organizar las filas y asientos dispuestos lateralmente. Tanto para la derecha como para la izquierda del mesón de turno, se encuentran las salas de esperas y los consultorios médicos, organizados por especialidad.

En el espacio donde se realizan las filas para sacar turno se encuentran dos columnas grandes, de las cuales cuelga un cartel gigante, de letra clara y legible, donde se pueden leer los derechos y responsabilidades de los pacientes en el Hospital. Entre otros, se destaca “*la atención universal sin importar lugar de residencia*”, la agilización del sistema de turnos, las comodidades prestadas para los pacientes, etc. Diferentes carteles, hechos a computadoras y pegados con cinta a las ventanillas, explican a qué especialidad corresponde cada una, siendo la ventanilla número 3 para personas con discapacidad, la 9 para pediatría y la 10 para el PAMI. Las 7 ventanillas restantes son para el resto de las especialidades sin distinción, otorgando turnos tanto para el mismo día como “*programados*”.

Turnos programados son aquellos que se otorgan con antelación al día en que se realizará la consulta. El horario de atención del mesón de turnos es de lunes a viernes de 7 de 17 horas; sin embargo, para conseguir turnos para el día “*hay que ir temprano*”. La cantidad de turnos varía según los días y horarios de atención, y la especialidad médica consultada. Los mismos son distribuidos según el orden de llegada hasta cubrir los turnos diarios.

Según la información publicada en la página Web de la

institución¹³, para sacar turno se debe:

1. Presentar su documento y en caso de tener Obra Social, carnet y el último recibo de sueldo. Sin trámites adicionales, declara su obra social en el mismo momento del otorgamiento del turno.
2. Podrá sacar turno para la atención en el día o programar su atención para otro día.
3. Si tiene un turno programado, el día de la atención deberá confirmarlo media hora antes del horario de atención.
4. El horario de atención del Mesón Central es de 7 a 17 horas.
5. Los pacientes con PAMI son atendidos directamente en la ventanilla N° 10 en el *Hall Central*.

Una vez solicitado el turno, se le entrega al paciente un *ticket* donde constan los datos de la persona a ser atendida, la especialidad a consultar, el número de consultorio al que se debe dirigir, y el día y horario de la consulta. El *ticket*, de los turnos diarios o programados, debe ser entregado media hora antes del horario del turno en el consultorio asignado. Esto es una forma de anunciarse con el profesional que lo atenderá, así como una forma de confirmar el turno en caso de ser programado.

La Odisea de sacar un turno: la fila, la espera y la ventanilla

Llegamos a las 5:45 de la mañana y la cola para sacar turno salía

¹³ <http://hospitalargerich.org.ar/>, accedido el 15 de agosto de 2011

afuera del Hospital. Había alrededor de 300 personas antes que nosotros. Se habían formado tres filas delante de las ventanillas que al principio se desarrollaban ordenadamente pero después de que pasaban la línea de asientos, se comenzaban a mezclar y desordenar. La de la izquierda subía por la escalera hasta el primer piso, y las otras dos salían hacia afuera. Una vez que pasaban las puertas de ingreso, se convertían en una sola fila. Cuando llegamos, nos acercamos a un señor que estaba último y le consultamos para qué especialidad era esa fila. Despacito y con algo de desprecio, contestó que era para sacar turno. Le consultamos si sabía si era para todas las especialidades y nos dijo que no sabía. Detrás nuestro apareció una pareja de señores mayores, que nos consultaron a nosotros por la fila. Estábamos todos desconcertados, hasta que apareció una chica joven y con experiencia previa que nos dijo que era para todos igual. Armamos la fila y quedamos últimos. No pasó un minuto hasta que empezó a llegar más gente. En cuestión de media hora, la fila ya bajaba las escalinatas de ingreso y llegaba casi hasta la calle. La mayoría que se acercaba hasta la puerta, preguntaba sobre la fila, sobre cómo se saca turno, dónde y desde qué hora. Era evidente que no había mucha información sobre el tema y que no muchos conocían el mecanismo. La gente entraba y salía, miraba, consultaba varias veces como desconfiando de las respuestas, hasta que se ubicaban en la fila. En general, la sensación era de desazón.

En el exterior del edificio, al lado de la puerta principal de ingreso, se encuentra un cartel enorme donde se detallaba las especialidades, el tipo de turno que se podía pedir (matutino o vespertino), el lugar donde se debía solicitar (PB o 1er piso), y los horarios. En los carteles que detallan los derechos y obligaciones

de los pacientes se aclara que es necesario contar con el DNI. La gente se iba acomodando por orden de llegada sin importar edad, sexo, discapacidad o embarazo. No regían los criterios clásicos de prioridades en el espacio público. Vimos varias personas mayores con dificultades para estar paradas haciendo la fila en las mismas condiciones que el resto. Algunos iban acompañados por alguien, a quien dejaban en la fila mientras se sentaban en los pocos asientos disponibles cerca del mesón de turnos. Las embarazadas y madres con niños pequeños tienen una cola especial, donde la mayoría se encontraba sentada en el piso o en los asientos de la sala de espera que se encuentra a la derecha del mesón de turnos. Algunas de las personas que estaban en la cola general se sentaban en el piso, se apoyaban en la pared o se iban a sentar en la escalera un rato y regresaban después de descansar.

Durante el tiempo que estuvimos en la cola, hasta el momento en que abrieron el mesón de turno, no pudimos ver a ningún trabajador del Hospital. Todas las ventanillas estaban cerradas, y salvo algún médico que pasaba, no había personal de seguridad o administrativo del hospital.

Cuando se hicieron las siete de la mañana, hora en que debían abrir las ventanillas, las filas se empezaron a acomodar intuitivamente. Se fueron armando de a poco y con algo de tensión, ya que hacía varias horas que estábamos esperando y todos querían terminar rápido e irse a sentar. Nos mirábamos desconcertados, como esperando que alguien nos dijera qué teníamos que hacer. Una investigadora del equipo comentó en voz alta: “se supone que a las 7 abren”; y la chica que estaba delante de nosotros contestó: “abren 7:20 siempre”, como si fuera obvio. La gente que estaba haciendo cola casi en la vereda

comenzó a adelantarse y presionar para que la fila ingrese al Hospital. En eso, un señor de unos 40 años, con ropa de trabajo y expresión de preocupado, empezó a entrar y salir de las filas observando cómo se armaban. Iba hasta adelante, miraba, preguntaba cuántas filas había, cómo se organizaban, y volvía a su lugar en la cola. Repitió esta acción varias veces. Mientras esto sucedía, dos personas, un señor mayor y otro más joven, comenzaron a realizar comentarios en voz alta del tipo “este se quiere colar”, “se hace el vivo”. Este incidente devino en un debate entre los dos señores sobre la organización de la fila. El más joven le contaba al otro que él venía desde Berazategui para atenderse y que, para llegar temprano y conseguir un buen lugar en la fila, debía salir de su casa a las 4 de la madrugada. Y que le daba bronca que aquellos que llegaban más tarde intentarían aprovecharse de la confusión de las filas para “colarse”. El otro señor escuchaba atentamente pero no emitía opinión, salvo algunos “claro”, “aja”, etc. El señor continuaba con su relato y, enojado, decía que no entendía por qué no organizaban mejor las filas, por qué “no ponen a uno de esos... que tienen planes a repartir numeritos, y así cada uno puede ir y sentarse donde quiera sin miedo que te saquen el lugar... porque no lo organizan.” En todo su relato, del cual sólo reproducimos una parte, señalaba como responsables de la situación al hospital y al gobierno en tanto quienes deberían encargarse de organizar “mejor” la rutina de sacar turno, pero no señalaba como algo negativo el hecho de que debía venir temprano en la madrugada para conseguir un turno para el día. De hecho, en ninguna de las conversaciones entabladas durante las distintas observaciones emergió el problema del horario como elemento negativo. A las 7:20 de la mañana se prendieron las luces de la línea de

ventanillas y en ese momento las tres filas se armaron claramente. Se escuchaban comentarios de indignación por la hora en que habían empezado a atender. En cuanto comenzó la atención, la fila fue avanzando rápidamente. No demoraban mucho con cada turno. De hecho, en 10 minutos adelantamos casi la mitad de la cola. Se veía que era dinámico y ágil el procedimiento. De hecho, para las 7:55 ya nos encontrábamos en las ventanillas. En una observación previa, habíamos asistido al hospital a las 8:15 de la mañana con el objetivo de observar la rutina de sacar turno porque suponíamos que en ese horario todavía se seguían repartiendo turnos. Sin embargo, desde afuera ya se podía apreciar poco movimiento en el *palier*. Cuando ingresamos al mesón de turnos, pudimos observar que el mismo se encontraba vacío, sin colas ni personas esperando. Estaban abiertas las 10 ventanillas pero sólo en una había una mujer haciendo una consulta. Una investigadora de nuestro equipo se acercó a la ventanilla N° 7 y consultó sobre los turnos para realizar una consulta a un médico clínico. El muchacho le dijo que había turnos para la tarde, que necesitaba el DNI del paciente o su número si ya se había atendido antes ahí. A lo cual ella respondió que no había traído el DNI y que la persona no se había atendido nunca en el Hospital. Amablemente, el empleado replicó: vuelva con el DNI y que le darán un turno para la tarde. Su respuesta nos dejó sin posibilidades de seguir preguntando, pero evidenció un elemento que sospechábamos. ¿Hasta qué punto es necesario ir tan temprano para conseguir un turno diario? ¿Opera en el sentido común la idea de que la única forma de conseguir un turno es yendo lo más temprano posible a hacer la fila? De las observaciones realizadas no podemos inferir que hubiera una relación directa entre ir temprano y conseguir un turno. De

hecho, la posibilidad de programar un turno con anterioridad permite evitar el hacer cola desde la madrugada en condiciones inhóspitas. Sin embargo, según nos comentó un trabajador que entrega turnos en las ventanillas, *“la gente no lo usa mucho... espera hasta último momento para venir y hacer la cola...”*. Sin embargo, las cosas no siempre resultan así. Hay situaciones, como la que relata Pascual¹⁴, que ponen en cuestión la afirmación del trabajador del hospital respecto de la disponibilidad de turnos para el mismo día. En una oportunidad, y a raíz de que el médico clínico le solicitó, Pascual debía pedir un turno para realizarse una ecografía. Luego de consultar con el médico sobre los horarios, decidió levantarse temprano e ir a hacer la cola para sacar el turno. Después de hacer la cola por un largo tiempo, llegó a la ventanilla del mesón de turnos y cuando solicitó un turno para una ecografía, le informaron que ese día no se repartían turnos para esa especialidad.

(Extracto de entrevista 1)

“Cuando fui a sacar turno para la ecografía, me morfé una cola de 50 personas adelante mío y cuando llego a la ventanilla este... me dicen que no tienen turno para ecografía, entonces le digo ¿cómo no avisan?... Ahí ni siquiera tenían cartel, ni siquiera tenían cartel... (...) ¿Y yo, cómo lo sé?... por ejemplo ese día estuve una hora haciendo cola...”

En otra oportunidad y con motivo de solicitar turno para realizarse un examen de sangre, Pascual relata lo siguiente:

¹⁴ Pascual tiene 49 años, su nivel educativo es universitario incompleto y forma parte de una cooperativa de trabajo dedicada al rubro de servicios desde hace más de 10 años. Si bien es monotributista de la categoría más baja, no cuenta con obra social por haber acumulado una deuda con la AFIP, la cual actualmente está en proceso de regularización.

(Extracto de entrevista 2)

“Estábamos en la cola para sacar turno, y por un momento... en un momento digamos, eh... alguien avisó... alguien avisó, alguien del público (lo enfatiza) avisó que no se daban más turnos y se suspendía la... hasta x día... o sea, estábamos ahí en la cola y éramos cientos... no, no, no se dijo ningún motivo ni salió nadie del hospital, digamos... sino que uno que le dijeron eso en la ventanilla fue el encargado... o sea, una cosa totalmente, este... pero bueno...”

De estas experiencias pudimos detectar que opera en el sentido común la regla de que *“llegar temprano”* para hacer la fila y saber *“esperar”*, son algunas de las garantías para conseguir un turno, sin importar la gravedad del paciente. Conocer el horario de apertura del mesón de turno y el horario conveniente al cual hay que *“llegar al hospital”* para estar dentro de los primeros en la fila, estar atento a que no se *“cuele”* nadie, colocarse en la ventanilla correcta para hacer la fila, y estar atento a los rumores sobre qué turnos y para qué especialidad se *“acabaron”*, son saberes prácticos que los miembros habituales del hospital conocen y usan, constituyéndose en un capital que les permite desenvolverse exitosamente en este contexto institucional. Estas reglas permiten generar algún nivel de certidumbre y ordenamiento a los propios miembros, para desenvolverse en la *“odisea de sacar un turno”*.

La espera en los consultorios: conversaciones con pacientes

En varias oportunidades estuvimos recorriendo las salas de espera. En la sala correspondiente al laboratorio había muchas personas, pero se notaba que estaba bien organizado y que era

ágil, ya que funcionaba un panel que indicaba a qué consultorio debía asistir cada turno. En el segundo pasillo se encontraban los consultorios correspondientes a algunas especialidades como otorrinolaringología, entre otras. Había bastante gente. Se notaba que hacía rato que estaban porque la mayoría tenía mucho abrigo, algunos tenían frazadas para cubrirse, muchos tenían mates y viandas. Había algunos dormitando. En el tercer pasillo se encontraba cardiología, electrocardiogramas, clínico y neonatología. Había también gente esperando. En este pasillo, una de nuestras investigadoras se sentó a esperar, como si tuviera turno. Pudo ver que en el mesón de turnos le dan a cada paciente un ticket donde se encuentran sus datos y los del doctor que los iba a atender, el número de consultorio y el horario del turno. Este ticket debía ser entregado con anterioridad al médico para que este supiera que la persona está esperando para ser atendido. Por ejemplo, cada tanto en electro cardiología salía una mujer y preguntaba en voz alta si había alguien para “*entregar turno*”. Esto significaba que había que avisar que se tenía un turno, ya sea programado, ya sea para el día. Sucedió exactamente lo mismo en neonatología. De hecho, mientras algunos pacientes estaban esperando, diferentes personas se acercaban a la puerta del consultorio y golpeaban para entregar el turno y poder ser atendidas. En neonatología la situación era bastante tensa. Había alrededor de 8 madres con sus bebés, todos tapados por el frío, y cada vez que se abría la puerta del consultorio por cualquier motivo, las mamás se paraban y se acercaban con sus bebés en brazos a la puerta. Esto era bastante tensionante para quienes esperaban. Por ejemplo, una madre le decía a otra: “*No hay que dormirse porque sino te pasan por arriba... viene una diciendo que es una urgencia y la entran...*”. Mientras esto sucedía, una

mamá muy jovencita tocó la puerta del consultorio y cuando salió la médica la increpó para que la atendiera a ella primero. La médica, sin mirarla a los ojos, le respondió: *“para algo hay turnos... tenés que esperar... sentáte que ya te van a llamar”*. Le avisó que si era una urgencia podía ir a la guardia. Dos personas que estaban sentadas enfrente y que estaban esperando para otra especialidad, comentaban:

Diálogo 1

-Yo vine a la 5 de la mañana para conseguir turno temprano... así no tengo que ir y volver.

-Sí viniste tarde, jodete.

Cuando esta situación volvió a la normalidad, la investigadora decidió levantarse e ir al otro pasillo, donde se encontraba pediatría. En este pasillo había muchísima gente, más que en los otros. No había lugares para sentarse, por lo cual muchas mamás se sentaron con sus niños en el piso. Los chicos jugaban y deambulaban. Como nuestra compañera no tenía hijos, enseguida la miraron como extraña. Así que recorrió el pasillo de punta a punta como buscando a alguien y se fue. Mientras caminaba, escuchó que una señora comentaba que ella había sacado el turno hacía un mes, y que ya se había pasado su hora para ser atendida.

En otra ocasión, recorrimos los pasillos de las salas de espera y en uno de ellos, a un lado de cardiología, frente a pediatría, nos sentamos a observar la situación de esperar para ser atendido. Cerca de nosotros se encontraba una anciana, con la cual entablamos la siguiente conversación:

Diálogo 2

Investigadora: Y, ¿hay mucha espera?

Miriam: No, pero hay que venir temprano, yo estoy de la mañana, que vine a hacerme varias cosas.

I: Ah, y ¿había un poco más que ahora?

M: Sí, esto estaba lleno...pero se va moviendo, hay que tener paciencia. [...] Atienden bien... sólo hay que tener paciencia, venir a atenderse por distintas cosas y pasarse todo el día, y así lo vas haciendo...

I: ¿Y cómo te llevas con el personal, los enfermeros...?

M: Bien, a mí ya me ven y me hacen pasar [hace seña con su mano].

I: Y antes de que te toque, ¿la gente dice algo?

M: No, nada, y paso... Me llaman, hasta luego...

I: Hasta luego, suerte.

Las dos situaciones relatadas ponen en evidencia que la espera en los consultorios es más tensionante que la rutina de sacar turno. Las reglas están más claras (por lo menos para los miembros informados de la comunidad) durante el proceso de distribución de turnos que durante la espera ya que, como evidencia la conversación con Miriam, hay personas que no necesitan sacar turno para ser atendidos por los médicos. Sin cuestionar la legitimidad y legalidad de estos procedimientos, son un elemento que aporta a la desconfianza en las reglas socialmente establecidas de esperar el turno para ser atendido. Tal como lo muestra el caso de Miriam, son el cuerpo médico y los trabajadores del hospital quienes rompen esta regla tácita atendiendo personas sin turno. También la entrevista a Pascual pone en evidencia la existencia de mecanismos no formales de distribución de turnos por parte de los médicos, quienes realizan consultas, miran análisis o recetan medicamentos a pacientes sin turno que son intercalados entre los pacientes que se encuentran esperando su turno, lo cual genera situaciones de tensión en las salas de espera. En el caso de Pascual, es la propia doctora que

lo atiende quien le dice que vuelva a verla sin turno, y cuando este regresa, aunque ella no se encuentra, otro doctor lo atiende en su lugar:

Extracto de entrevista 3

“Me voy a una clínica, una médica clínica... Me dijo que vuelva cuando tenga esos análisis y ahí no tenés que volver a sacar turno. Ella me dijo ‘No saques turno...’ Ahí ella hizo un acuerdo, digamos ‘vení directamente...’ Fui a preguntar por ella, pero eso es un mecanismo no institucional. Se ve que ante determinadas situaciones, lo manejan. En realidad me lo ofreció ella, me dijo ‘hacete los análisis y vení a verme sin turno... tal día estoy yo...’ Y se ve que ellos lo manejan como alternativa...”

El experimento de incumplimiento

De las observaciones previas, y con el presentimiento de que efectivamente existe una sutil discriminación relacionada con la capacidad de desenvolverse en contextos institucionales (que se expresa en aquellos saberes y prácticas que le permiten al miembro de la comunidad actuar en estas situaciones, y que opera en las relaciones de poder que se entablan entre los pacientes y los médicos y trabajadores del hospital), realizamos un experimento de incumplimiento para hacer emerger algunos supuestos que hagan explicable esta situación.

El primer paso en la construcción del experimento consistió en definir uno de los perfiles típicos, esperables, entre los usuarios del hospital público porteño, que a su vez permitiera, con los recursos disponibles, ser puesto a prueba mediante algún tipo de incumplimiento. Así fue que, en base a experiencias propias en tanto usuarias del hospital público y recogiendo opiniones de otros usuarios, logramos una caracterización de dos personajes

que estarían incluidos dentro del público típico que se atiende en los hospitales públicos de Buenos Aires, y que a la vez que se adecuaba a los elementos a nuestro alcance para construir el experimento.

El personaje tipificado fue el de una madre joven, entre sus 20 y 30 años, con estudios secundarios incompletos, que estaría desocupada y sería beneficiaria de la asignación universal por hijo, por lo cual debería cumplir con los controles médicos reglamentarios para poder acceder a ese beneficio. Su hijo, de unos dos años de edad, tendría buena salud y un nivel medio de desarrollo.

Esta caracterización fue sometida a una prueba de verificación a partir del relato de algunos de nuestros entrevistados, quienes lo aprobaron al considerarlo como uno de los perfiles característicos que integran el público general del sistema de estatal salud en la Ciudad de Buenos Aires.

Cabe destacar que esta caracterización no tenía en nuestra investigación un valor cognitivo sino instrumental; es decir que no fue desarrollada para conocer y dar cuenta acabadamente del público usuario del Hospital, sino para servir a la construcción de los procedimientos metodológicos con los que nos propusimos indagar los métodos y procedimientos mediante los cuales los usuarios del hospital público producen y reproducen las reglas y rutinas en su interacción.

El segundo paso en la construcción del experimento consistió en explotar los rasgos de ese personaje que podían ser transgredidos (“incumplidos”) por el *physique du rol* y las características socioeconómicas de quien lo encarnaría. La investigadora habría de representar un personaje atípico, pues tiene estudios

universitarios completos y pertenece a los sectores medios urbanos. Su hijo, a su vez, es de contextura más bien grande, de tez blanca e hiperactivo, rasgos que –tal como se verá– han llamado la atención de las madres que se encontraban haciendo la cola.

El tercer paso en la construcción del experimento consistió en desarrollar todo el proceso de hacer la cola, solicitar un turno para el día, esperar y ser atendida por un pediatra junto a su hijo, intentando seguir todos los procedimientos correspondientes para recibir atención médica en el Hospital.

A las seis y veinte de la mañana, nuestra compañera y su hijo llegaron al hospital. Ingresaron por la puerta principal y pudieron observar que las filas generales del mesón de turnos no eran muy largas. De hecho, había pocas personas haciendo cola. Para pediatría, sin embargo, la fila comenzaba delante la ventanilla N° 10 y continuaba en la sala de espera que se encontraba a la derecha del mesón. Para cuando llegaron al final de la fila, había 35 madres con sus respectivos hijos delante de la investigadora. A las 6:30 se acomodaron en la fila, sentados en el piso apoyados en una de las paredes de la salas.

Se pudo observar que en la fila había, en su mayoría, mujeres jóvenes, con bebés menores de dos años. Había varias madres acompañadas por mujeres mayores (presuntamente, abuelas) que ayudaban con los cuidados de los niños. Se sentaron detrás de una joven que cargaba un bebé envuelto en una frazada. En seguida, el hijo de la investigadora comenzó a jugar y acercarse a otros bebés y niños, y esto facilitó la conversación con las otras madres.

Una madre, mayor que la investigadora, le preguntó por la edad del nene. Al escuchar la respuesta, quedó sorprendida y comenzó

a conversar con ella. De la situación participaba también la joven de adelante y dos chicas de atrás que estaban con un niño de un año. De la espera y la conversación que se entabló entre las madres y la investigadora, reproducimos una parte del diálogo que aporta elementos valiosos a nuestro análisis:

Diálogo 3

Azul: Es grandote [refiriéndose al hijo de nuestra compañera]. ¿Cuanto nació?

Investigadora: Nació con cuatro y medio...

A: ¿Acá lo tuviste?

I: No, en una clínica en Palermo...

A: Ah, y qué haces acá... ya me parecía que no eras de la zona.

I: [Riéndose] Soy de san Telmo, pero para cuando nació él, teníamos obra social... Por eso lo tuve en la clínica Anchorena... Ahora ya no la tengo más, así que vine a hacerlo atender acá. [Mientras la compañera hablaba, pudo observar que las otras madres, curiosas, estaban atentas a la conversación].

A: ¿Es la primera vez que venís?

I: Sí, no entiendo mucho... cómo funciona. Vos ¿venís siempre?

A: Sí, al gordo lo atiende la doctora desde que nació. Vengo cada tres meses a control... y la doctora me hace el certificado para presentar... [Da por sentado que sabemos que está hablando]

I: Ah... ¿y siempre hay que venir tan temprano...? porque la verdad que es un lío con los chicos...

Beatriz: [Interrumpiendo la conversación] A mí me cuesta levantarlo... lo traigo casi dormido... Hoy casi pierdo el remis que había contratado porque el pibe no se dejaba vestir...

I: Claro... ¿Y por qué hay que venir más temprano?

A: Para que te den un turno temprano, si no te vas a cualquier hora...

I: ¿Y los programados? ¿No sirven?

A: No sé... nunca saqué... creo que nunca tienen...

B: No... sí sirven, pero nunca tienen para la fecha que uno quiere... Es más fácil venir temprano y esperar... Yo vengo de Bernal, imaginate... Pero prefiero hacer el esfuerzo...

A: Sí... también yo... Pasa rápido y te atienden bien...

La conversación tomó un giro hacia otros temas y se fue apagando a medida que se acercaba la hora de apertura del mesón de turnos. A las siete y cuarto, todas las madres de la fila se pararon y comenzaron a avanzar. Durante este tiempo, el clima en la fila fue cambiando: las personas comenzaban a ponerse ansiosas, presionando había adelante como queriendo apurar la cola.

El proceso de distribución de los turnos fue bastante rápido y ágil. A los 40 minutos de haber comenzado a atender, nos entregaron un turno para las 9:10, por lo que debimos esperar una hora más para ser atendidos por el pediatra.

Mientras avanzaba la fila pudimos, ver que la atención a las personas en las ventanillas era rápida. Sin embargo, cuando a la investigadora le llegó el turno de ser atendida, la persona que repartía los turnos se encontraba de mal humor, cansada, y atendía de mala manera. En el momento en que debía atendernos, una señora, y luego un joven, interrumpieron para hacer diferentes consultas, a las cuales la persona les respondió sin mirarlos y de mala gana: “*Mire los carteles señora*”; “*no sé... mirá los carteles*”. El joven, no contento con la respuesta obtenida, lo insultó. La persona de la ventanilla continuó su trabajo como si no hubiese pasado nada, sin mediar comentario alguno. Al entregarle el turno a la investigadora, ésta le comentó, como al pasar:

Diálogo 4

Investigadora: Qué paciencia, ¿no?

Víctor: Qué va ser... así son. Nosotros no tenemos la culpa que haya tanta gente...

I: Pero falta información, ¿no? Yo es la primera vez que vengo y me costó entender cómo funciona todo... qué cola hacer, a dónde ir...

V: Hay que leer, señora...

Lejos de haber sido un intercambio excepcional, la insistencia en que primero hay que leer los carteles y después, en todo caso, se puede preguntar, es objeto de reiterados intercambios. El hastío mostrado por el empleado es indicio de ello, así como diferentes testimonios concordantes que hemos recogido. Por ejemplo, el de Pascual:

Extracto de entrevista 4

“Está el tipo ahí sentado, en su cuartito súper chiquito, está la cola, y al no haber ventanilla de informes todo el mundo... claro... El tipo está atendiendo y se van colando por los costados, la gente... Y le preguntan [...] Por una o dos ventanas dan los turnos y por otra ventana... va la gente que tiene el turno, que tiene su turno y va en el día a hacerse el análisis [...] Y a parte, todas las consultas de la gente que tiene dudas legítimas, digamos... si está haciendo bien la cola... Porque aparte hay cartelería... ‘¿No leyó el cartel, señora?’ Por ejemplo, vos vas y le preguntás... y te dicen ‘¿no leyó el cartel, señora?’ Claro, vos miras la ventanilla y hay 60 carteles y claro, en algún lugar está... claro. ‘¿Leyó el cartel?’ ‘¿Cuál de los 60?... Pero cuando vos tenés que poner 60 carteles, tenés tantas cosas para comunicar, es decir que algo te está fallando.’”

Lejos de ser una anécdota particular, la impaciencia que muestran en ambos casos los trabajadores del hospital para con los miembros no informados de la comunidad permite pensar que opera algún nivel de intolerancia en el trato de los empleados a los pacientes y, como veremos más adelante, también de los médicos a los pacientes¹⁵. La infundada expectativa de que los

¹⁵ Este tema se desarrollará con más detenimiento en el último apartado.

usuarios del Hospital puedan valerse por sí mismos a la hora de obtener información respecto del procedimiento administrativo para obtener un turno es sistemáticamente desmentida por la experiencia cotidiana, lo cual genera y renueva a diario la frustración del personal y la angustia de los usuarios, que se sienten desorientados y desvalidos ante la burocracia hospitalaria y terminan resolviendo según su propio entender, que no está mejor fundado ni resulta más funcional que el de los empleados. Todo esto coadyuva para que sacar un turno sea una tarea más tediosa de lo que debería y podría ser, para ambas partes. Pero volvamos desde estas consideraciones generales a nuestro caso en particular.

Una vez que le fuera entregado el turno, nuestra investigadora le preguntó al empleado de la ventanilla cómo continuaba el mecanismo para ser atendida. La única respuesta que obtuvo fue que debía acercarse al consultorio que le correspondía y preguntar allí. Una de las madres con la cuales había estado conversando antes le informó a que debía acercarse al consultorio, entregar el turno y esperar a ser llamada.

Así fue que, tras de una hora y media de hacer cola, con los ánimos ya cansados, la investigadora se dirigió al consultorio que le correspondía. Ya había varias madres con sus hijos esperando en los asientos, por lo que estaban todos ocupados. Si bien el turno era para las 9:10 y recién eran las 8:15, decidió tocar la puerta del consultorio, tal como le habían dicho, y preguntar. Cuando estaba en eso, apareció una mamá con su bebé que también tenía turno para ese consultorio. Pasó un rato hasta que salió una médica y de mala manera increpó a las personas que se había arrimado a la puerta preguntando qué necesitaban. Les gritó a quienes estaban para entregar turnos, repitiendo

varias veces “*¿Turnos? ¿Alguien tiene que entregar turnos?*”. La investigadora le entregó su turno y le preguntó qué debía hacer; la doctora respondió “*esperar nena, esperar que te llamen*”. Sin mirarla, entró de nuevo al consultorio.

Durante la espera, esta situación se repitió varias veces. De hecho, cada media hora la médica salía y preguntaba por los turnos. En una oportunidad, cuando salió, fue abordada por una señora que estaba esperando fuera del consultorio pero que no había sacado turno. Tuvieron una conversación en voz baja e ingresó al consultorio, por lo que en el pasillo se generó una situación de incomodidad pues todos los pacientes se preguntaban por qué esa persona había ingresado sin turno. Esta situación se repitió con otra persona acompañada de un niño de 4 años que tampoco tenía turno, aunque esta vez la doctora se vio en la necesidad de explicar que era una urgencia y que debía atender al niño. Luego, le llegó el turno de ser atendida a nuestra investigadora y su hijo.

Cuando ingresó al consultorio, pudo observar que el mismo era de tamaño mediano, contaba con un escritorio con computadora, un fichero con historias clínicas, una camilla y algunos insumos médicos. La doctora revisó al niño. La doctora se mostró distendida y amable. Después de hacer algunos comentarios sobre el estado de salud del nene, comentó:

Diálogo 5

Doctora: No te veo cara de Hospital ¿Vos tenés obra social?

Investigadora: No, tuvimos hasta hace un par de meses pero tuvimos que dejar de pagar, y bueno, acá estamos... Me lo recomendó una amiga que se atiende siempre acá... pero ¿siempre es así? ¿Siempre hay tanta gente?

D: Hoy tuviste suerte, nena, hay poca gente. Hay días que es terrible la cantidad de pibes... Y es un laburo bárbaro.

I: Me imagino...

*D: Lo que más te cansa es que no das abasto... no damos abasto, somos pocos. Hoy faltó la secretaria de los consultorios y estamos haciendo nosotros el laburo de ella. Es un lío porque... **la gente no sabe, no entiende, pregunta cosas obvias...** [énfasis nuestro]*

I: Seguro, pero también es verdad que no hay mucha información.... Yo es la primera vez que vengo y me costó bastante darme cuenta cómo funciona el tema de los turnos, de los consultorios...

D: Sí, pero eso es un problema institucional, no de los médicos... Avanzó mucho el sistema, antes era peor... pero todavía falta. En fin...

La conversación finalizó con un cálido saludo y varias indicaciones para la próxima visita. La médica le recomendó a nuestra compañera programar turnos cada tres meses para no tener que venir sin seguridad de conseguir uno. También le recomendó utilizar el servicio de pediatría del centro de salud del barrio para no tener que venir hasta el hospital y, por último, le recomendó no hacer la cola con el niño, sino tratar de traerlo después porque “*es muy común que los niños se enfermen por estar esperando acá, hay tanto virus dando vueltas*”.

Con esa reflexión, nuestra compañera se retiró del hospital a las 9:30 de la mañana, habiendo durado la consulta alrededor de 15 minutos. Mientras se retiraban, pudo observar una gran cantidad de madres con sus hijos esperando para ser atendidos en los diferentes consultorios.

La odisea de sacar un turno: observaciones sobre los procedimientos, mecanismos y reglas de una rutina cotidiana

Observando la práctica hospitalaria en “*El Argerich*”, pudimos apreciar su dinámica interna como un conjunto de experiencias y prácticas concertadas y contingentes, tanto así del personal

administrativo y de los médicos, cuanto de los usuarios. Desde sus propias competencias, cada uno establece en el curso de la cotidianidad en este establecimiento público, procedimientos, pareceres, reglas a seguir en caso de contingencias, resultando de dichas experiencias grados diversos de adaptación. Pudimos descubrir formas de actuar -es decir, mecanismos y procedimientos utilizados por los usuarios en cuanto a la realización de sus prácticas- ya rutinizadas para hacerse atender, desde sacar el turno y todo lo que esto implica, hasta esperar a ser atendido. Estas rutinas consisten en un repertorio de prácticas incorporadas que se terminan convirtiendo en regla de sentido común.

Llaman así la atención diversos elementos instalados en el sentido común y que se han ido naturalizando, a pesar de que no siempre resultan eficientes para el manejo del tiempo y la gestión de la atención en el Hospital. Así, resultan sobrevaloradas acciones y estrategias tales como llegar temprano para estar primero en la fila, mantener el orden de llegada, ocupar el espacio de espera en los consultorios, estar atentos a los llamados y a los avisos, esperar. En este sentido, se traza una frontera invisible pero efectiva entre los miembros que “*saben manejarse adecuadamente*” en la rutina que significa hacer uso del hospital, y quienes no. Quien no “*conoce*” esto, debe procurarse de otros (personal, médicos, u otro usuario) información y orientación primordial, dado que “*no estar al tanto*” afecta negativamente su trayectoria por la cotidianidad de la práctica hospitalaria. Sin embargo, se dejan ver a través de esta carencia atisbos de impaciencia, intolerancia, y un trato que en algunos momentos se hace degradante hacia los usuarios de este servicio.

En este contexto, la distinción entre quienes saben y quienes no

saben manejarse en el Hospital, establece la primera frontera entre los miembros competentes y los *outsiders*. La rutina de “sacar un turno”, instalada socialmente para aquellas personas que se atienden regularmente en el hospital, constituye entonces una expresión clara de cómo los miembros informados de esta comunidad pueden desenvolverse exitosamente en una situación determinada que para los demás, en cambio, representa un largo y tortuoso recorrido entre reglas formales e informales y rutinas establecidas.

La frontera entre quienes tienen el conocimiento necesario para desenvolverse exitosamente en el hospital y quienes carecen de él, se expresa en actitudes y comentarios del tipo: “*esta no es la primera vez que vengo*”, “*soy paciente del doctor X*”, etc. La seguridad que otorga la experiencia previa y el conocer los procedimientos, mecanismos y reglas que estructuran la práctica de “sacar un turno”, es un recurso de poder frente a los otros y, por consiguiente, una posición ventajosa sobre los demás en un contexto de distribución de un bien escaso: el turno para el día. Esta frontera se encuentra reforzada por una dimensión institucional que colabora con la profundización de la brecha entre los miembros competentes y los no miembros de la comunidad. La política de comunicación institucional, o más bien su ausencia, hace más complicado para un *outsider* poder desentrañar los procedimientos, mecanismos y reglas que subyacen a las prácticas para conseguir un turno en los consultorios externos.

Tanto en las observaciones iniciales como en el experimento y en las entrevistas en profundidad, aparecieron claras referencias sobre este tema. La falta de información sistematizada y el exceso de carteles, tanto en las ventanillas como en las paredes

de la sala de espera, combinada con la ausencia de un sector de informes u orientación, construyen escenarios precarios e incomprensibles para la persona que se acerca por primera vez. Un claro ejemplo de la falta de una política institucional de comunicación -situación que aporta incertidumbre sobre las reglas y la relación de los usuarios con la institución- es el hecho de que, cuando se acaban los turnos para el día de determinada especialidad, son los propios pacientes quienes se encargan de avisarle al resto que no quedan turnos. Tal como lo expresa Pascual, “*se corre la bola*”.

Las relaciones de poder y las formas de trato entre los usuarios y los trabajadores del Hospital (ya sean personal administrativo o médico) se vuelven evidentes cuando se intenta hacer emerger lo “no dicho” pero operante en la frontera entre quienes detentan y quienes no detentan el saber tácito común necesario para operar exitosamente en el sistema de salud porteño. A su vez, la tolerancia con aquellos miembros que no conocen estos procedimientos, mecanismos y reglas, es muy baja. Ya desde las primeras observaciones pudimos detectar que opera algún nivel de intolerancia con aquellas personas que no cuentan con facilidad para expresarse por no compartir códigos culturales o no contar con los niveles educativos mínimos necesarios para “*hacerse entender y entender el funcionamiento*” (según las propias palabras de un trabajador del mesón de turnos). Siendo que para realizar exitosamente una consulta son sumamente importantes la capacidad de expresarse, de relatar y poner en palabras los síntomas o acciones que llevan a una persona concurrir al hospital, este es un aspecto no menor.

La falta de tolerancia hacia los pacientes fue descrita por Pascual, uno de nuestros informantes clave, en las siguientes

palabras:

Extracto de entrevista 5

“Lo que genera falta de tolerancia... porque lo que creo es que hay es falta de tolerancia en el trato... [...] Hay una especie de discriminación, los sectores que no son tan humildes no son tan maltratados. Pero creo que a su vez no es porque hay una discriminación [previa], sino que a la hora de resolver aparece, aflora la discriminación en un escenario de precariedad de la atención... [...] No hay tolerancia, hay mucha precariedad y eso genera malestar... [...] No hay tolerancia con nada en realidad... El sistema es como el colectivero, es el mismo... [...] al que puede gritarle le grita, y acá sucede lo mismo... A los humildes los maltratan... por ahí a uno, que no somos tan humildes, a mí no me maltrató la mina...”

De esta manera, la odisea de sacar el turno se ve envuelta de una sensación de precariedad, de indefensión, en la cual, a pesar de la larga espera, no hay seguridad de conseguir un turno para el día, por lo que la ansiedad de las personas que asisten genera una presión sobre los trabajadores que los distribuyen quienes, a su vez, canalizan esta presión en un maltrato para con los usuarios del Hospital. El desconocimiento de los procedimientos, mecanismos y reglas de la rutina de sacar un turno y asistir al consultorio por parte de los *outsiders*, así como la larga espera tanto en la fila como en los pasillos, abona la intolerancia y la sensación de indefensión de las personas que asisten por primera vez al hospital. Además, lejos de disiparse luego de la primera

experiencia, en muchos casos se perpetúa porque nunca llega a ser evidente, por ejemplo, que no es necesario madrugar e invertir medio día para obtener un turno ni para recibir atención médica en un plazo razonable.

Reflexiones finales

Lo anterior nos permite explicitar una dimensión de nuestro trabajo que estuvo presente durante toda la experiencia. Cuando diseñamos el trabajo de campo, nos proponíamos observar si operaba algún tipo de discriminación en el proceso de distribución de turnos para los consultorios externos del hospital. Aparentemente, no hay ningún tipo de discriminación en su distribución, considerando que el criterio utilizado es el “orden de llegada” hasta agotar los turnos diarios. Tampoco hemos constatado la existencia de discriminación hacia los extranjeros, si bien es un hecho que, de no contar con DNI, no hay posibilidad de superar la primera consulta, ya que en la segunda consulta la persona debe presentarlo para ser atendido. No obstante ello, hemos podido constatar que, en el ámbito hospitalario, se sufre la discriminación más sutilmente, de manera casi inadvertida tanto por los que discriminan cuanto por los discriminados. Esta sutil discriminación es percibida más bien como “intolerancia”, tanto por parte de los médicos y trabajadores del mesón de turnos cuanto por los propios pacientes durante la espera.

La odisea de sacar un turno en el Argerich se encuentra inscrita en un escenario de precariedad institucional, de la cual “*saber esperar*” es una característica fundamental, y que se evidencia en la ausencia o el exceso de estrategias de comunicación que, a su

vez, devienen y se expresan en un desconocimiento generalizado por parte de los usuarios de las reglas de juego, rutinas, mecanismos y procedimientos, lo cual favorece o permite que la intolerancia esté presente en las interacciones entre los médicos, los pacientes y los trabajadores del mesón de turno.

Esta intolerancia se expresa en la forma de maltrato y falta de paciencia de parte de los médicos y trabajadores para con los pacientes. Aquellos miembros informados de la comunidad, que cuentan con el conocimiento y la práctica necesaria para llevar exitosamente adelante su empresa (saber, esperar, sacar un turno y ser atendido por un doctor), se encuentran en una posición relativa más favorable que aquellos *outsiders* que, por primera vez, se acercan al hospital o que aún no se han vuelto miembros competentes del mismo. Esta posición relativa, a su vez, les otorga la posibilidad de acceder a una serie de beneficios (prioridad en la atención, consultas sin turnos, recetas, etc.) y los coloca en una relación de poder menos desfavorable con respecto a los médicos y empleados.

Por otro lado, para quienes por primera vez se acercan al mesón de turnos o todavía no se han familiarizado con él, entender los procedimientos, mecanismos y reglas que subyacen a la rutina de sacar un turno y ser atendido por un médico, es una verdadera odisea. Las largas colas, la espera sin tiempos ni certezas definidas, la falta de comunicación institucional sobre los criterios para otorgar un turno, la cantidad y horarios de los mismos, y los días para solicitarlo o para atenderse, operan negativamente en este desafío. El exceso de carteles, señalado varias veces durante el trabajo de campo, y la ausencia de un sector de informes, dificulta la comunicación entre la institución y los pacientes, a la vez que sobrecarga a los trabajadores del

mesón de turnos, quienes se constituyen en la única cara visible de la institución. Estos elementos influyen de forma negativa en la relación entre ellos y los usuarios, abonando la falta de paciencia, la intolerancia y la discriminación.

El desconocimiento de las reglas, rutinas y procedimientos por parte de los usuarios y pacientes también abona esta situación de intolerante discriminación, que se ve agravada por la poca capacidad de los usuarios de sectores de menos recursos para hacerse entender, comunicar, reclamar y disputar en su relación con los médicos y trabajadores del hospital.

De esta manera, podemos decir que la llegada al hospital por primera vez sin información previa puede ocasionar dificultades al potencial paciente - usuario para acceder a los distintos servicios que ahí están disponibles, desde atrasos en conseguir el turno hasta el riesgo de no lograr ser atendido por el médico. Es decir, se hace necesario para el usuario del sistema de salud pública “*conocer*” los pasos a seguir para conseguir un turno y, luego, armarse de voluntad y paciencia para adentrarse en la rutina hospitalaria sacando, en lo posible, el mayor provecho al tiempo mientras se “*espera*”; esto es: que, una vez logrado el turno, el paciente - usuario llegue a ser atendido; comprenda las explicaciones de los médicos; se asegure la certeza del diagnóstico tanto como la real capacidad de atención, es decir que el hospital cuente con el equipamiento tecnológico necesario. Finalmente -y en relación con el conocimiento por parte de los pacientes - usuarios de las reglas, mecanismos y procedimientos del Hospital-, se constató la existencia de diversos modos informales de ser atendidos, como por ejemplo, en determinados casos en que se permitió subvertir la reglas de atención de la correlatividad del turno, donde el paciente –que, al parecer, ya

se había hecho habitué del servicio -llega a sostener un acuerdo tácito con el médico que le permite acudir al consultorio sin turno.

Este elemento no es menor ya que opera en la construcción de un escenario de precariedad institucional y de fragilidad de las reglas que tensiona la relación paciente – médico y usuario – institución. Consecuentemente con esto, tanto en el experimento realizado cuanto en una de las entrevistas en profundidad, pudimos apreciar que hay de parte de los trabajadores del hospital (médicos y administrativos) una diferenciación favorable, una suerte de “discriminación positiva”¹⁶ a favor de aquellos miembros pertenecientes a las clases medias - medias altas, y cierta intolerancia para con los sectores más humildes, quienes constituyen el porcentaje más alto de usuarios del sistema público de salud. De esta forma, la interacción social entre los diferentes actores en un escenario institucional como el Hospital Argerich, opera en un marco de precariedad que refuerza la intolerancia y la discriminación, a la vez que dificulta a los miembros no informados la posibilidad de superar esa barrera divisoria, y “*aprender a manejarse adecuadamente*” e integrarse plenamente a la comunidad.

En la sociedad argentina actual, el fenómeno de la discriminación

¹⁶ Tanto en el experimento realizado cuanto en las entrevistas en profundidad, pudimos constatar que existe un trato preferencial hacia aquellos individuos pertenecientes a sectores medios y medios – altos por parte de los médicos y del personal administrativo del Hospital. Este trato preferencial se expresaba en mayor amabilidad, mayor predisposición al diálogo y a brindar explicaciones y respuestas por parte del personal jerárquico médico y administrativo, para con los miembros pertenecientes a estos sectores sociales.

se da por lo general muy sutilmente, de manera imperceptible para quien la sufre y sin intenciones manifiestas y/o conscientes por quienes la ejecutan. La misma es, por lo general, puesta en marcha como mecanismos de selección integrados en un conjunto de “certezas incorporadas” socialmente en el sentido común. Hay una visión normativa acorde a los cánones establecidos de la vida social contemporánea, pero que entra en crisis en momentos de tensión o precariedad, y permite aflorar cierto tipo de discriminación hacia quienes no logran ajustarse a las rutinas establecidas. Esta sutil discriminación social se expresa en la intolerancia y el mal trato por parte de los médicos y los trabajadores del hospital para con los sectores menos privilegiados de la sociedad, que se basa en una relación de poder entre ambos donde claramente los médicos detentan el recurso del saber, que es reforzado por el abismo entre los niveles educativos promedio de cada grupo. En definitiva, en el ámbito hospitalario llegamos a apreciar que, por su propia dinámica, se constituye en un lugar de separación socio-económica (Martuccelli, 2006:100) producida menos por diferenciación cultural que por desigualdad social.

En este sentido, y para concluir, hemos constatado que se evidencia un porcentaje (menor) de sectores medios e incluso medio-altos que, por diversas razones, se ven ante la necesidad de asistir al hospital público¹⁷, distinto de la mayoría de quienes

17 El hospital ofrece prestaciones especiales para obras sociales y PAMI, así como otros servicios tales como el otorgamiento de la libreta sanitaria. A estos servicios acuden, en un porcentaje mayor que a los consultorios externos, sectores medios y medios altos, que para acceder a estas prestaciones deben realizar el mismo proceso de sacar un turno y esperar a ser atendidos por el médico correspondiente.

acuden habitualmente a este servicio por encontrarse en una situación socio-económica desfavorable. Esta convivencia entre diferentes sectores sociales y tipos de pacientes (de PAMI y de otras prestaciones a obras sociales, etc.), así como con los médicos y los trabajadores del Hospital, refuerza la sutil discriminación sufrida por aquellas personas de los sectores populares que no cuentan con la experiencia, la capacidad y las herramientas necesarias para desenvolverse durante la odisea de “*sacar un turno en el Argerich*”.

“La piccita de la que limpia”.

Reflexiones finales

Carlos Belvedere

Una anécdota

Llegando las fiestas, un grupito de treintañeros tomó la escena en un bar del barrio de Almagro. Fueron llegando en dos tandas: primero ella, luego sus dos amigos. Ocuparon la esquina del fondo, aunque no para pasar inadvertidos puesto que la charla no tardó en inundar el ambiente. Tampoco se hicieron esperar las expresiones discriminatorias, dichas a viva voz y con el énfasis de quien se siente portador de la palabra legítima: “No soporto a esos bolivianos que se ponen bermudas blancas con camisas de colores o esas guardas tipo indígena” –dijo uno-. “No me los banco” -agregó el otro-.

La pequeña reunión tenía por objetivo organizar una fiesta de cumpleaños. La homenajeadada abriría las puertas de su casa, con el aditamento de que “se habilita pileta”. El desafío parecía superarlos. Hacer una lista de treinta invitados y decidir cuántos “patys y panchos” comprar les llevó más de una hora. Buena parte de la discusión estuvo dedicada a decidir cómo y cuándo “cocinarlos” (y no “hacerlos”, como dirían jóvenes de sectores populares, para quienes los patys y los panchos se hacen, no se cocinan). Evidentemente, estaban ante una materia que no les resultaba plenamente familiar y ante un uso no incorporado a sus rutinas diarias.

Los integrantes masculinos del grupo fueron mostrando un

interés creciente en el evento a medida que iban advirtiendo la preponderancia de invitadas -es decir, de “amigas”- que integraban la lista. Tras husmear en “el facebook” de varias de ellas, y luego de que la homenajeadá negociara (sin éxito) alguna infidencia por parte de “El Negro” en relación a una de sus “amigas”, este prometió a asistir y pidió reiteradamente (dejando asentada su petición con claridad) “permiso para pajear”. A continuación preguntó: “¿Habrá alguna habitación disponible... para alguien que quiera...?” La expectativa de una noche de sexo casual quedaba así expresada en palabras dichas a medias. La respuesta, en cambio, se dio con todas las letras: “No, sólo la pícica de la que limpia pero hay que salir y subir por una escalera caracol.”

La marginación espacial y simbólica

La escena que casualmente hemos registrado¹⁸ -y que no tiene nada de extraordinaria, ya que el lector porteño podrá seguramente cotejarla con un sinfín de situaciones- pone en evidencia algunos de los modos de producción rutinaria de las marginaciones sociales en la vida cotidiana de Buenos Aires. Sobre las estructuras arquitectónicas ya dadas (muchas de las cuales son producto de marginaciones previas), se construyen y reconstruyen estructuras sociales y simbólicas que delimitan el orden social y las marginaciones que le son concomitantes. En nuestro caso, lo que desde el punto de vista del esparcimiento y el deseo de los jóvenes de estratos medios-altos es percibido

18 Agradezco a Marina Goldman su atenta escucha, que fue fundamental para reconstruir y corroborar el testimonio que acabamos de presentar.

como una incomodidad prácticamente insalvable, constituye ni más ni menos que las condiciones de vida diaria del personal doméstico. Si salir de la casa y subir una escalera caracol es visto como un obstáculo a la libre sexualidad, no es considerado sin embargo una dificultad mayor para quien luego de una jornada de trabajo debe subir a sus aposentos a descansar. De este modo, la separación habitacional expresa la marginación social de quien es confinada a los espacios más incómodos e inaccesibles de la casa.

No sólo la habitación del personal de servicio queda emplazada en el exterior de la vivienda (“hay que salir y subir”) sino que además es minimizada en todo sentido: es “la piecita”. Esta expresión remite a mucho más que una dimensión espacial: lo diminuto del cuarto expresa la situación de minoría en la que se encuentra su moradora. A diferencia de las habitaciones de la casa, cuyos secretos de alcoba se encuentran guardados bajo siete llaves, a la “piecita” se puede ir a fornicar a gusto. Así, “la que limpia” (que en el relato no tiene nombre ni rostro) debe llegar el lunes y dormir sobre sábanas revueltas con tal de que los señores no vean mancillado su lecho por el desenfreno de los amigos de la familia.

La producción rutinaria de las marginaciones sociales

Dijimos que situaciones como estas hay muchas en la Ciudad de Buenos Aires. Los estudios recogidos en este Documento de Trabajo testimonian algunas de ellas, con el común denominador de que a través de sistemas de clasificación implícitos – basados en la percepción y su estructuración “natural” del mundo- establecen barreras invisibles pero operantes en las

prácticas que producen de manera “continua” un orden y unas marginaciones en la interacción cotidiana que tienen como una de sus condiciones a estructuras arquitectónicas que construyen interiores bien delimitados.

Este orden responde a otro orden, pues hemos podido advertir ciertas constancias –un patrón– en la manera en que cada situación estructura la escena, de modo tal que puede observarse una homología entre: (a) el modo en que se organiza el espacio arquitectónico (mostradores, ante los cuales se forman colas de personas, bajo la supervisión del personal, etc.); (b) la tipificación de sujetos (fundamentalmente, entre “nosotros” y “los otros”); (c) la reciprocidad de esta distinción (pues ambos colectivos trazan la misma línea imaginaria, si bien cargada de connotaciones diversas), de manera tal que ella existe para sendas perspectivas; (d) la distinción implícita e imaginaria entre dos colas, una real (la de los “cartoneros” en el banco, la de quienes no conocen el sistema de “turnos programados” en el hospital) y otra imaginaria (la de los usuarios habituales del sistema bancario, que no hacen “esta cola”, y la de quienes tienen turnos programados o ya han sido atendidos en el hospital, que no son recibidos por “orden de llegada”); (e) la asimetría de poder que es constitutiva a cada clasificación, pues los miembros de sendos grupos (quienes hacen una y otra cola) se saben clasificados según su posición de poder relativo, de modo tal que la posición dominante de los unos (los de la cola imaginaria) tiene como correlato la marginación de los otros (los de la cola real).

Todo esto permite hablar de la organización de estos escenarios de interacción cotidiana como un “diagrama de poder” (en sentido foucaultiano) pues, si bien los escenarios de interacción

que hemos descripto muestran un alto grado de especificidad, cuya riqueza debe ser tenida en cuenta (y pueden verse como un “dispositivo”), también presentan cierta estructuración homologable entre escenarios diversos y, tecnologías del poder mediante, actúan en la materialidad concreta no obstante su idealidad (o carácter abstracto).

La cola como resultado de un procedimiento de categorización

Las clasificaciones que hemos encontrado en estos escenarios de interacción producen una taxonomía en tanto clasifican -en base a categorías construidas, tenidas en común y socialmente validadas- a los individuos que ingresan al universo en cuestión (el banco, el hospital). Funcionan en su interior de manera semejante a los “conjuntos Pn adecuados” de Sacks, salvo (y esto no es menor) por el hecho de que aquí se trata de una población previamente “especificada”¹⁹.

Hecha esta salvedad, es posible comparar ambos recursos puesto que se trata del uso que los miembros de un escenario de interacción le dan a ciertos términos categoriales con los cuales aluden a personas organizadas en conjuntos y cuya aplicación viene dictada por procedimientos que los miembros tienen a su alcance -en tanto conocimiento común del endo-grupo- mediante los cuales han de escoger qué categorías aplicar (Silverman 1993: 740).

¹⁹ Los “conjuntos Pn adecuados” de Sacks, en cambio, permiten “categorizar a cualquier miembro de cualquier población, especificada de cualquier modo, hubiera sido o no especificada (por ejemplo, contada, caracterizada, determinada)” (Schegloff, 1991: 49).

Pues bien, las colas que han sido descriptas en los casos aquí estudiados se conforman a partir de procesos de categorización según los cuales cualquier persona previamente especificada como usuario del banco o del hospital es percibida como miembro de “esta cola” o “la de los otros”.

La síntesis de reconocimiento como acto selectivo

Toda categorización es producto de una síntesis, que reúne lo diverso bajo la unidad. En nuestro caso, se trata de una síntesis perceptiva que, de un vistazo, reúne un conjunto de rasgos físicos, gestos, modos de hablar y de vestir, etc., que permiten identificar irreflexiva e instantáneamente a “los otros”, quienes serán luego asignados a una exterioridad remanente –por ejemplo, a “la otra” cola-.

La síntesis en cuestión es más bien simple y rudimentaria: consiste en categorizar a “los otros”, reuniendo bajo este concepto lo “extraño” (no en la acepción de Husserl en su fenomenología trascendental, sino en un sentido netamente mundano). Lo extraño, aquí, tiene una constitución mixta. En un primer estrato, se constituye en síntesis pasiva una percepción de ciertos elementos (rasgos físicos, colores, incluso olores, etc.) que despiertan en nosotros una sensación de extrañeza frente a otro ser humano. En un segundo estrato, sobre esa sensación vaga y difusa se actualizan -y, en los casos en que el componente ideológico de este tipo de categorizaciones es más explícito y deliberado, también se generan activamente- significaciones culturales que terminan informando aquella percepción de modo tal de rechazar, bajo el signo de lo repelido y excluido, lo percibido como extraño.

La función de esta síntesis perceptiva es producir la división entre un nosotros y un ellos, e instaurarla como marcador al interior de un contexto de interacción. Sin embargo, esta distinción no es objeto de una intencionalidad inmediata sino mediata. En principio, simplemente se trata de operar una síntesis de reconocimiento: aquellos, son “los otros”. Sólo en una segunda instancia se produce la distinción entre “los otros” y “nosotros”. Por eso, esta percepción no es *per se* discriminatoria: inicialmente sólo opera una distinción, que será *a posteriori* cargada valorativamente, en la medida en que sea informada por construcciones culturales de orden superior.

Dos concepciones de la alteridad

La síntesis de reconocimiento opera en dos sentidos contrarios. Si bien la distinción establecida es reconocida en ambas direcciones, significa para los unos la exclusión y para los otros, el privilegio. Esto se aprecia de manera palmaria en el caso del banco, donde los recuperadores urbanos percibían como otros a quienes, en definitiva, disfrutarían del beneficio de recibir atención inmediata mientras que, quienes veían a los “cartoneros” como otros, buscaban descalificarlos y deslegitimar su presencia. Las dos categorizaciones trazaban la misma línea, aunque con sentidos contrapuestos.

De un lado, puede hablarse de un “trato dignificante” hacia el otro, en cuya constitución va implicada una actitud amable o, al menos, condescendiente, que le concede la posibilidad de evitarse las desventuras que uno mismo debe sufrir (como hacer largas colas, incluso en el exterior del edificio). Del otro lado, puede hablarse de un “trato denigrante” hacia el otro,

que es visto como doblemente excluido: primero, como un excluido social (como marginal y delincuente, e incluso como laboralmente inactivo a pesar de que su misma presencia en el banco indica que están recibiendo un ingreso a cambio de un trabajo, que en muchos casos además se organiza bajo la forma del cooperativismo); segundo, como un excluido moral (como “vago” u holgazán, delincuente y ventajista respecto de las políticas sociales).

Lo más significativo de este entrelazo intencional es que la diferenciación producida se opera en dos esferas correlativas. En la esfera noemática, la otredad constituida se presenta, en un caso, como excluida, y en otro, como privilegiada. En la esfera noética, el acto intencional que nos da al otro es no sólo gnoseológica sino también axiológicamente distinto en el sentido comentado recién a propósito de la distinción entre un trato dignificante y otro denigrante. En el primer caso, la relación con el otro resguarda la posibilidad de una ética mientras que en el segundo, la cercena.

Referencias bibliográficas

- Auyero, J. (2012). *Patients of the State. The Politics of Waiting in Argentina*. Durham & London: Duke University Press.
- Coulon, A (1998). *La etnometodología*. Madrid: Cátedra.
- DIMARCO, Sabina. *Experiencias de autoorganización en cartoneros: un acercamiento a la configuración de vínculos laborales, sociales y políticos en contextos de exclusión social* [en línea]. Informe final del concurso Partidos, movimientos y alternativas políticas en América Latina y el Caribe. Programa Regional de Becas CLACSO, 2005. [consulta: 22 de junio 2012] <<http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/becas/2005/partijov/dimarco.pdf>>
- Ferrero, L. (2003). Tiempo y ritual en la organización del cuidado médico. *Cuadernos de Antropología Social*. 18, 165 -183.
- Garfinkel, H. (2006). *Estudios en etnometodología*. Barcelona: Anthropos.
- Martinez, A. y Belvedere, C. (2004). La acción discriminatoria en el marco del sistema educativo. Una aproximación etnometodológica. *Perspectivas Metodológicas*. 4, 57-72.
- Martuccelli, D. (2006). Interculturalidad y globalización, el desafío de una poética de la solidaridad. *CIBOD D`afers Internacionals*. 73 – 74, 93-121.
- Panaia, M. (2007). *Accidentes de trabajadores informales y migrantes sin papeles: el caso de la industria de la construcción, cirujas, trabajadores infantiles y trabajadores agrícolas en la ciudad de Rosario y Capital Federal*. Buenos Aires: Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
- PERELMAN, Mariano. “Repasando el cirujeo a partir de una cooperativa de cartoneros de la Ciudad de Buenos Aires”. *Revista*

Argentina de Sociología. [en línea], vol. 8, núm. 14, 2010. [consulta: 10 de julio 2012] <<http://www.redalyc.org/redalyc/pdf/269/26922202009.pdf>>.

PERELMAN, Mariano. “La construcción de la idea de trabajo digno en los cirujas de la ciudad de Buenos Aires”. *Intersecciones en Antropología*. [en línea], Vol 12, núm 1, 2011. [consulta: 3 de julio 2012]

<http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1850-373X2011000100006&script=sci_arttext&lng=en>.

PERELMAN, Mariano y BOY, Martín. “Cartoneros en Buenos Aires: nuevas modalidades de encuentro”. *Revista Mexicana Sociología*. [en línea], vol.72, núm. 3, julio-septiembre 2010. [consulta: 15 de julio 2012]

<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So188-25032010000300002&lng=es&nrm=iso>

Scribano, A. (2010). Primero hay que saber sufrir...!!! Hacia una sociología de la ‘espera’ como mecanismo de soportabilidad social. En *Sensibilidades en juego: Miradas múltiples desde los estudios sociales de los cuerpos y de las emociones* (pp. 169-189). Córdoba: CEA-CONICET.

Silverman, D. (1993). The Machinery of Interaction: Remaking Social Science. En *The Editorial Board of The Sociological Review 1993* (pp. 731-752). Oxford y Cambridge: Blakwell Publishers.

Schegloff, E. (1991). Reflections on Talk and Social Structure. En *Talk and social structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. (pp. 44-70). Cambridge: Polity Press.

Schijman, E. y Laé, J. F. (2011). Las rondas de las mujeres por las ventanillas del Estado. Etnografía de un trabajo invisible. *Trabajo y Sociedad*. 16, 67 - 83.

TUFRÓ, Manuel y SANJURJO, Luis. “Cuerpos precarios. La construcción discursiva de los ‘cartoneros’. Entre la invasión del espacio público y la gestión biopolítica”. *Question* [en línea], vol. 1, núm. 10, Otoño 2006.

[consulta: 28 de junio 2012]

< <http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/192/133> >

WILKIS, Ariel y GORBÁN, Débora. “Relaciones de sentido e intercambio sociales en torno a dos ‘personajes urbanos’ en la Ciudad de Buenos Aires: los recolectores de residuos y los vendedores de las ‘publicaciones de calle’”. *Revista Papeles de Trabajo*. [en línea], núm. 1, 2007. [consulta 28 de julio 2012]

<<http://www.idaes.edu.ar/papelesdetrabajo/paginas/Documentos/WILKIS-GORBAN.pdf>>.

Bibliografía

Belvedere, C. (1997). Ese oscuro objeto. En *La cultura en la Argentina de fin de siglo* (pp.157-165). Buenos Aires: Publicaciones del CBC - UBA.

Belvedere, C. (2002). *De sapos y cocodrilos. La lógica elusiva de la discriminación social*. Buenos Aires: Biblos.

Belvedere, C. (2012). Etnométodos de indagación de la estructura social en las tanguerías de Buenos Aires. *Revista Argentina de Sociología*. 15/16, 125-151.

Boivin, M., Rosato, A y Balvi, F. (2003). Frasquito de anchoas, diez mil kilómetros de desierto... y después conversamos. En *Representaciones sociales y procesos políticos. Estudios de Antropología social* (pp.121–152) Buenos Aires: Antropofagia.

Bourdieu, P. (1991). *El sentido práctico*. Madrid: Taurus.

Bourdieu, P. (1991). *La distinción. Criterio y bases sociales del gusto*. México DF: Grijalbo.

Bourdieu, P. (1996). Espacio social y poder simbólico. En *Cosas Dichas* (pp. 127-142). Barcelona: Gedisa.

Coulon, A. (1995). *Etnometodología y educación*. Barcelona: Paidós.

Garfinkel, H. (2008). Requisitos de las ceremonias de degradación exitosas. En *Cárcel y sociedad liberal* (pp. 313-322). Bogotá: Temis.

Heritage J. (1990). Etnometodología. En *La teoría social hoy* (pp. 290-350). Madrid: Alianza.

Schegloff, E. (1989). Harvey Sacks - Lectures 1964-1965. An Introduction/Memoir. *Human Studies*. 12, 185-209.

